دايل كارنيجي

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس

المكتبة الحديثة للطباعة والنشر
بيروت - شارع سوريا - تلفون: ٢٣١١٦٨

كيف تكسب الاصدقاء

كَيفَ تكسب الأصدقاء وَتؤثّر في النّاس

تأليف

ديل كارنيجي

المكتبة الحديثة للطباعة والنشر
بيروت - شارع سوريا - تلفون: ٢٣١١٦٨
ص.ب ٢٥٦٤

١٩٧٩

كيف كتب هذا الكتاب ــ ولماذا

اخرجت دور النشر في خلال الاعوام القلائل الماضية نحوا من خمسين مليونا من الكتب المختلفة ، فكان معظمها جامدا لا روح فيه ، وفشل جانب كبير منها ، من الناحية المادية فشلا ذريعا ، حتى لقد صرح لي صاحب دار كبيرة للنشر ان مؤسسته ما زالت ــ بعد تجارب دامت خمسة وسبعين عاما ــ تخسر اموالها في سبعة كتب من كل ثمانية تنشرها !

فلماذا ، اذن ، تراني ينتابني التهور فأكتب هذا الكتاب الذي بين يديك ؟! وهل ترى فيه ما يدعوك الى ان تكلف خاطرك بقراءته ؟! ان من حقك ــ ايها القارىء ــ ان اجيبك عن هذين السؤالين :

قال «جون روكفلر» يوما : «ان المقدرة على معاملة الناس «بضاعة» يمكن ان تشترى كالسكر والبن ! وإني على استعداد لان اشتريها بأكثر مما يشترى اي شيء اخر في الوجود !»

واجرت جامعة شيكاغو مرة استفتاءا واسع النطاق لاستطلاع ما يريد البالغون ، في قرارة نفوسهم ، أن يتعلموه ويلموا به ؛ فوجهت الى طائفة كبيرة من البالغين ١٦٥ سؤالا ، هذه امثلة منها : «ما عملك ؟ ما مدى ثقافتك ؟ كيف تقضي اوقات فراغك ؟ كم دخلك ؟ ماهواياتك ؟ ماذا تريد ان تتعلم ؟... الخ» .

وقد اتضح من هذا الاستفتاء أن «الصحة» هي أهم ما يعني البالغ، وأن «الناس» هم ثاني ما يعنيه : كيف يفهم الناس ويحسن عشرتهم .. وكيف يتحبب اليهم ويجتذبهم اليه.. وكيف يقنعهم بآرائه وافكاره ..الخ؟

ولقد هدتني تجاربي الى هذه الحقيقة الواقعة قبل ان تهتدي اليها جامعة شيكاغو بزمن ، ومن ثم رحت ابحث عن كتاب عملي في العلاقات الانسانية واسسها وقواعدها ، فلما أعياني البحث دون ان اجد لمثل هذا الكتاب أثرا ، عولت على أن أسد بنفسي هذا النقص ، وأضع كتابا في هذا الموضوع ليكون مرجعا لطلبة معهدي .

وها هو ذا الكتاب بين يديك . وغاية املي ان يحوز رضاك .. واستعدادا لاخراج هذا الكتاب ، قرات كل ما صادفني من الكتب التي تمس ، من قرب او من بعد ، علاقة الانسان بأخيه الانسان .. بل لقد استخدمت رجلا مدربا على البحث والاطلاع ، فقضى عاما ونصف عام ينقب في مختلف المكتبات ، ويقرأ كل ما فاتتني قراءته خاصا بعلاقات الافراد بعضهم ببعض منذ أقدم عصور التاريخ الى عصرنا هذا .

ولقد أثر عن العالم النفساني «وليم جيمس» قوله : «لو اننا قارنا بين انفسنا كما هي ، وكما يجب ان تكون عليه لوجدنا اننا انصاف أحياء ، ذلك بأننا لا نستخدم الا جزءا يسيرا من مواردنا الجنسية والذهنية . او بمعنى اخر : ان الفرد منا يعيش في نطاق ضيق محدود يصطنعه داخل حدود الطبيعة ، فهو يملك قوى مختلفة الانواع ، ولكنه يخفق بحكم العادة في استخدامها !» .

هذه القوى التي تخفق ، بحكم العادة ، في استخدامها هي التي وضعنا من اجلها هذا الكتاب كي يساعدك على استكشافها وإنمائها والانتفاع بها .

ديل كارنيجي

الجزء الأول

الأسس الفنية في معاملة الناس

الفصل الأول

لكي تجني العسل لا تحطم خلية النحل

في السابع من شهر مايو عام ١٩٣١ اعتقل في مدينة نيويورك سفاح طاغية لم تشهد المدينة منذ نشأتها مجرما في مثل عتوه وجبروته : ذلك هو «كرولي ذو المسدسين» القاتل الذي يدخن ابدا ، ولم يشرب الخمر قط !

في ذلك اليوم ، ضرب خمسمائة رجل من رجال الشرطة الاشداء سياجا صارما حول منزل عشيقته ، وحاولوا إجلاء «كرولي» عنه بواسطة الغازات المسيلة للدموع : فلما خابت هذه المحاولة صعدوا بمدافعهم الرشاشة الى اسطح المنازل المجاورة ، وجعل حي «وست أند» الانيق ، في قلب نيويورك ، يهتز لهزيم المدافع ساعة كاملة !

وعندما اعتقل كرولي صرح قائد الشرطة بقوله : «ان «ذا المسدسين» من اخطر المجرمين الذين عرفتهم نيويورك . لقد كان يقتل لمجرد قذفه

بريشة طائر !» .

ولكن .. كيف كان كرولي ينظر الى نفسه ؟!

بينما كان رجال الشرطة منهمكين في اطلاق النار على المنزل الـذي احتمى به ، كان كرولي عاكفا على كتابة خطاب موجه الى «كل من يهمه الامر» ، وقد جاء فيه : «ان بين جوانحي قلبا محيَّرا ، ولكنه رحيم .. قلبا لا يحمل ضغينة لاحد ولا يبغي شرا لمخلوق» !!

وقد حكم على كرولي بالاعدام على الكرسي الكهربائي . فلما جيء بـه الى غرفة الاعدام في سجن «سنج سنج» لم يقل : «هذا جزائي على مـا سفكت من دماء بريئة» ، وانما قال : «هذا هو جزائي على دفاعي عـن نفسي » !!

والمغزى الذي اريد الوصول اليه من هذه القصة هو ان كرولي ذا المسدسين لم يلم نفسه ابدا !

فهل كان كرولي ـ في ذلك ـ بدعا في القتلة والسفاحين ؟ استمع الى هذا : «لقد قضيت زهرة حياتي اتحف الناس بما يسري عنهم ويزجي اوقات فراغهم ، فكان جزائي على هذا سعي رجال الشرطة الى سفـك دمي !» من تظنه قال هذا ؟ انه «آل كابوني» عدو الشعب رقم ١ ، وزعيم اعتى عصابة اجرامية ظهرت في شيكاغو ! ان «كابوني» لم يلم نفسه ابدا على جرائمه ، بل نظر الى نفسه كمصلح اجتماعي لم يقدره الناس ، ولم يحسنوا فهمه !

وكذلك كان «شولتز الهولاندي» وهو من اشهر المجرمين الذيـن عرفتهم نيويورك. فقد صرح يوما لاحد الصحفيين بأنه «مصلح اجتماعي»، ولم يكن يساوره الشك قط في صحة اعتقادههذا !

وقد جرت بيني وبين «لويس» مدير سجن «سنج سنج» مراسلات طريفة في هذا الشأن ، فكتب لي مرة يقول : «قلّ ان تجد بين المجرمين من ينظر الى نفسه كشرير اثيم . ان نظرة نزلاء السجون الى انفسهم لا تقل شيئا عن نظرتك الى نفسك . وهم يستعينون بمنطقهم الخاص فـي تبرير جرائمهم ، مؤكدين انه لم تكن ثمة حاجة الى الاطلاق الى اعتقالهم وإيداعهم السجون !» .

* * *

فاذا كان «آل كابوني»، و«كروليذو المسدسين»، و«شولتز الهولندي»

وأمثالهم من القتلة والاشرار لا يلومون انفسهم ابدا ، فكيف نتوقع من الناس «المحترمين» الذين تتصل بهم انت واتصل بهم انا ان يقبلوا اللوم ؟!

صرح لي «جون وانامیکر» المالي المعروف ، بقوله ذات مرة : «لقد علمتني تجارب ثلاثين عاما ان من الحماقة ان تلوم احدا ؛ ومن ثم شغلت باصلاح عيوب نفسي عن التحسر على ان الله سبحانه لم يشأ ان يوزع موهبة الذكاء بالعدل والقسطاس بين الناس !!» .

تعلم «وانامیکر» هذا الدرس مبكرا ، اما انا فقضي علي ان اتخبط في هذه الدنيا الازلية مدى ثلث قرن من الزمان قبل ان اقع على هذه الحقيقة : وهي ان تسعين في المائة من الناس لا يلومون انفسهم على شيء بالغا ما بلغ من الخطأ !

فاللوم عقيم لانه يضع المرء في موقف الدفاع عن نفسه ، ويحفز الى تبرير موقفه ، والذود عن كبريائه وعزته .

وفي وسعك ان تجد الف مثل على عقم اللوم مسطرة في الف صفحة من صفحات التاريخ !

خذ مثلا ذلك النزاع الذي نشب بين «ثيودور روزفلت» والرئيس «تافت» . فعندما غادر «روزفلت» البيت الابيض في عام ١٩٠٨ في طريقه الى افريقيا ليصيد الاسود ، أناب عنه «تافت» في تصريف شئون الرياسة . ولما عاد روزفلت من رحلته أوشك ان ينفجر غيظا وحنقا ! وصب اللوم على «تافت» ، وانتقد تقاعسه وانزواءه في الوقت الذي اقترب فيه موعد الانتخابات لرياسة الجمهورية ! وكان روزفلت على حق في لومه وانتقاده ؛ فما ان جرت الانتخابات حتى هزم فيها الحزب الجمهوري برياسة روزفلت هزيمة شنعاء !.

فهل ترى لام «تافت» نفسه ؟! كلا ! بل قال والدموع ملء مآقيه : «انني لا اتصور انما فعلته يفترق في شيء عما كان ينبغي لي ان افعله!».

فعلى من يقع اللوم حقيقة : روزفلت ام تافت ؟ الواقع انني لا ادري، ولا يعنيني ان أدري . ولكن الفرض الذي اسعى اليه هو أن لوم روزفلت لم يقنع تافت بأنه كان على خطأ ، بل جعله يحاول تبرئة نفسه والدموع في عينيه !.



وخذ مثلا اخر فضيحة : «تيبوت دوم» التي رجعت الصحف اصداءها

مدى سنوات طوال ، واستنكرها الشعب كله !.

فقد عهد الى «البرت فول» وزير الداخلية في عهد رياسة «هاردنج» بتأجير احتياطي الحكومة الامريكية من البترول في منطقة «إلك هل وتيبوت دوم» ، وهو البترول الذي كان مخصصا لاستعمال البحرية الامريكية ، على ان «فول» بدلا من ان يبيح التنافس الحر على هذه الصفقة ، سلم العقد الدسم توا لصديقه الحميم «ادوارد روهني» . وماذا فعل «روهني» لقد اعطى الوزير «فول» ما كان الاخير يفضل ان يسميه «قرضا» مائة الف دولار !.

ثم أمر الوزير «فول» القوات الامريكية بإبعاد اصحاب آبار البترول المجاورة للابار الحكومية ، اذا كانت الابار الاولى تسحب البترول من الاحتياطي في «إلك هل» ، فما كان من اصحاب تلك الآبار الا ان هرعوا الى القضاء يشكون «فول» وكشفوا النقاب عن فضيحة المائة الالف من الدولارات .. وسرعان ما هب استنكار الشعب قويا جامحا ، فحطم رياسة «هاردنج» وهدد بتحطيم الحزب الجمهوري جميعا ، وزج بألبرت فول في السجن !.

فلما سقط الوزير «فول» هذه السقطة الشنيعة التي قل ان سقطها احد الساسة . هل تراه ندم ولام نفسه على ما فعل ؟! ابدا ! فبعد ذلك بسنوات ، القى الرئيس «هوفر» خطابا عاما جاء في سياقه ان موت الرئيس «هاردنج» يعزى للصدمة العنيفة التي سببتها خيانة صديق له !.

فلما سمعت زوجة «فول» ذلك ــ وكانت بين المستمعين ــ هبت من مقعدها وهي تبكي وتلوح بقبضة يدها ، وصرخت : «ماذا تقول ؟ زوجي خان هاردنج ؟ كلا ان زوجي لم يخن احدا . ان ملء هذا المكان ذهبا لم يكن ليغري زوجي بالخيانة . انه هو الشخص الذي خانه الناس وافضوا به الى الموت والاستشهاد» .

انها الطبيعة الانسانية ! المخطىء يلومه كل امرىء الا نفسه !!

وإذن ، فعندما يخطر ببالك ان تلوم شخصا ، عليك ان تذكر « آل كابوني» ، و«كرولي ذا المسدسين» ، و«البرت فول» ، واذكر ان اللوم كالطيور القريبة من ديارها ، ترتد دائما الى ديارها !.

***

في صبيحة يوم السبت ١٥ ابريل عام ١٨٨٥ رقد «ابراهام لنكولن»

يعاني سكرة الموت في مسكن حقير امام مسرح «فورد» ، حيث رماه «بوث» بالرصاص .

وإذ رقد لنكولن على فراش الموت ، قال «ستانتون» وزير الحربية في ذلك العهد : «هنا يرقد أكمل حاكم عرفته الدنيا منذ بدء الخليقة !» .

فماذا كان سر نجاح لنكولن في معاملته للناس ؟.

هل كان مغرما بلوم الناس ؟ نعم . عندما كان صبيا في «وادي بيجون كريك» بولاية أنديانا ــ مسقط رأسه ــ ولم يكن يلوم حينذاك وحسب ، بل كان يكتب الرسائل والقصائد التي يهزأ فيها من الناس ، ثم يلقي بها في عرض الطريق حيث لا بد للنظر من الوقوع عليها ! وقد تسببت احدى تلك الرسائل في اثارة نزاع استمر عمرا بأكمله !.

بل حتى بعد ان اصبح لنكولن محاميا متنقلا بين «سبرنجفيلد» و«الينوي» ارد ان يهاجم خصومه علنا في خطابات تنشرها له الصحف ، ولكنه لم يفعل ذلك سوى مرة واحدة !

ففي خريف عام ١٨٤٢ عرض لنكولن بسياسي ايرلندي متعجرف يدعى «جيمس شيلدز» ، اذ دبج مقالا ملأه بالهزء والسخرية عن ذلك السياسي العتيد ، ونشره في صحيفة «سبرنجفيلد» دون ان يمهره بإمضائه . وضجت البلدة بالضحك في حين امتلأ «شيلدز» غضبا ونقمة ، وراح يجد في معرفة كاتب المقال حتى عرفه فطلبه للمبارزة ! ولم يكن لنكولن يريد القتال ، ولكنه لم يستطع الانسحاب ارضاء لكرامته . وفي اليوم المحدد للنزال التقى الخصمان على ضفة نهر المسيبي وقد اعتزما القتال حتى يقتل احدهما . على ان شاهديهما تدخلا في اللحظة الاخيرة ، وسعيا الى عقد الصلح ، وابطلا المبارزة !.

تلك كانت النقطة السوداء الوحيدة في حياة لنكولن . وقد علمته درسا لا ينسى في معاملة الناس ، فلم يكتب بعدها خطابا مهينا لاحد ، ولم يسخر من احد ، ولم يلم احدا كائنا ما كان السبب .

وفي خلال الحرب الاهلية وضع لنكولن عددا من القادة على راس جيشه ــ جيش الشمال ــ فلم يسلم احد منهم من التهور والطيش . وهب نصف الشعب ينتقد هؤلاء القادة الحمقى ، ولكن لنكولن لم يوجه لاحدهم كلمة لوم ، وكان يردد دائما قوله المأثور : «لا تلم احدا عساك الا تلام !» .

وعندما كانت زوجته وغيرها من ذوي قرباه يحملون على اهل الجنوب، كان لنكولن يجيب : «لا تلوموهم ، فقد كنا خلقاء بأن نفعل مثلما فعلوا لو

كنا في مثل ظروفهم» !.

ومع ذلك ، فلو ان انسانا خول الحق ليلوم كيف شاء ، لما كان ذلك سوى لنكولن ، ولنضرب على ذلك مثلا :

بدات معركة «جتيسبرج» في اليوم الاول من شهر يوليو سنة١٨٦٣ . وفي مساء الرابع من يوليو ، بدأ الجنرال «لي» قائد جيش الجنوب في التقهقر جنوبا ، بينما كانت الامطار تغمر البلاد بطوفان شديد . فلما وصل «لي» الى بلدة «بوتوماك» بجيشه المنهزم ، وجد امامه نهرا طافحا لا يمكن عبوره ، ومن خلفه يربض جيش الشمال !

كان «لي» في مأزق لا يستطيع منه فرارا وعرف لنكولن ذلك ، وادرك انها فرصة ذهبية هيأت له الاقدار ليأسر جيش «لي» وينهي الحرب . وابرق لنكولن بأوامره الى جيشه ، ثم ارسل مبعوثا خاصا الى القائد «ميد» يطلب اليه الاسراع بالعمل . فماذا فعل «ميد» ؟ لقد راح يسوف ويمطل ، وابرق الى لنكولن يعتذر بشتى الاعتذارات ، ورفض في النهاية ان يهاجم «لي» !

واخيرا انحسر الماء عن النهر الطافح ، وتمكن «لي» من النجاة بقواته !

واحتدم غضب لنكولن يومها ، وصرخ في ابنه «روبرت» : «يا الهي ! ما معنى هذا ؟ لقد كانوا في قبضة يدنا ، وبرغم ذلك ، فان كل ما قلته وفعلته لم يستنهض الجيش الى العمل !» .

وجلس لنكولن في خيبة امل مريرة ، وكتب هذا الخطاب الى «ميد»:

«عزيزي الجنرال .

«لا أخالك تقدر مبلغ سوء الطالع الذي ينطوي عليه فرار جيش الجنرال «لي» . لقد كان في قبضة يدنا ، ولو اننا اطبقنا عليه لوضعنا لهذه الحرب حدا ، اما والحال هذه ، فالحرب لا محالة ستطول الى أجل لا يعلم الا الله منتهاه . فاذا كنت لم تهاجم «لي» وانت آمن ، يوم الاثنين الماضي ، فكيف بالله يمكن ان تهاجمه جنوبي النهر حيث لا يسعك الا ان تأخذ معك نفرا قليلا من رجالك ؟ لم يعد من المتوقع ان تفعل الان شيئا ذا بال ، لقد فاتتك الفرصة الذهبية ، وان ذلك ليسوءني ابلغ الاساءة !»

ولكن «ميد» لم يطلع على هذا الكتاب قط ! فان لنكولن لم يرسله ! وقد وجد بين اوراقه بعد موته !.

اما انا فأظن ــ وهذا مجرد استنتاج ــ ان لنكولن بعد ان كتب خطابه هذا ، نظر من خلال النافذة ، وراح يحدث نفسه قائلا : «لحظة

واحدة ! فلعله لا يحق لي ان أسارع بلوم «ميد» . فان مـن الهين ان اجلس هنا في دفء «البيت الابيض» وآمر «ميد» بالهجوم ، ولكنني لو كنت في «جتيسبرج» ورايت من الدماء الجارية ، وسمعت من أنـات الجرحى وحشرجة الموتى مثلما راى «ميد» وسمع ، فربما كنت أفعل ما فعله ! وعلى اي حال ، فما زال النهر طافحا قرب الجسر ، واذا انـا ارسلت الخطاب الان ، فقد يزيح ذلك هماً عن صدري ، ولكنه سيجعل «ميد» يحاول تبرئة نفسه ، وتبرير تصرفه ، ومن يدري ؟ فقد يحاول ان يلومني انا ؟ وقد يستقيل من الجيش ؟» ومن ثم وضع لنكولن خطابه جانبا، لان التجربة علمته ان اللوم صائر لا محالة الى عقم مؤكد !.

وقد اثر عن الرئيس «تيودور روزفلت» انه كلما واجهته مشكلـة محيرة ، كان يسند ظهره الى مقعده ، ويتأمل لوحة كبيرة للنكولن معلقة فوق مكتبه بالبيت الابيض ، ويسأل نفسه «ترى ماذا كان لنكولن يفعل لو انه كان في مكاني ؟ كيف كان يحل هذه المشكلة ؟» .

* * *

هل في ذهنك الان شخص من صميم قلبك ان تقوم طباعه ، وتهذب خلقه ، وتهديه سواء السبيل ؟! اذا كان الامر كذلك ، فهذه أريحيـة تشكر عليها ، ولكن .... لم لا تبدا بنفسك اولا ؟ فمن وجهة النظـر الغريزية الاهتمام بالنفس احب بكثير من الاهتمام بالغير ، واقل خطـرا كذلك ؟.

قال «براونج» : «عندما تبدأ معركة المرء بينه وبين نفسه فهو عندئذ شخص يستحق الذكر» .

ما قولك في ان تخصص عاما كاملا ـ مثلا ـ لاتمام نقص نفسـك وتصحيح عيوبها ؟! ولك بعد هذا ان تخصص الاعوام التالية كلها لتقويم الناس وتهذيب خلقهم .

ولكن اتمم نقص نفسك اولا .

قال «كونفشيوس» : «لا تتبرم بالجليد المتراكم على عتبة جارك قبل ان تزيل ما تراكم على عتبة دارك اولا !» .

عندما كنت فتى يافعا ، حاولت جاهدا ان الفت الانظار الي ارضاء لغروري وانانيتي ، فكتبت يوما رسالة الى «ريتشارد هاردنج ديفيز» ، وكان يومئذ مؤلفا ذائع الصيت : قلت له فيها : انني أعد مقالاً لاحـدى المجلات عن مشهوري المؤلفين ، ثم رجوته ان يفضي الي بطريقته فـي التأليف ، وكنت قد تلقيت قبل ذلك رسالة من كاتب شهير ، ذيلت بهذه

الحاشية «أمليت ولم تراجَع» فوقعت هذه الحاشية من نفسي موقعا عميقا وأحسست ان الكاتب لا بد ان يكون كثير العمل ، عظيم الشأن ، ولم اكن كثير العمل ، ولا عظيم الشأن ، ولكني اردت ان أقع من نفس «ديفيز» هذا الموقع ، فختمت رسالتي اليه بهذه الحاشية «أمليت ولم تراجع » !.

ولم يتكلف «ديفيز» عناء الرد على رسالتي ، واكتفى بأن ردها الي برجوع البريد وعليها هذه العبارة «ان سوء أدبك لا يفوقه الا سوء ادبك» ولا شك انني كنت أستحق هذا التأنيب .. ولكني بشر ؛ ولهذا امتعضت، وثرت ثورة مضرية حتى انني حين قرات نعي «ديفيز» بعد ذلك بعشر سنوات ، — وكم يخجلني ان اقول هذا ! — لم أستشعر غير الالم الذي سببته لي عبارته !.

ينبغي ان تذكر في معاملتك للناس انك لا تعامل اهل منطق ، بل اهل عواطف ، وشعور ، وانفس حافلة بالاهواء ، ملأى بالكبرياء والغرور.

واللوم شرارة خطيرة في وسعها ان تضرم النار في وقود الكبرياء .. وان تضرمها نارا قد تعجل بالموت احيانا !.

ولقد حدا النقد بالروائي الشهير «توماس هاردي» ، الذي قدم للادب الانجليزي ثروة طائلة ، الى الكف عن كتابة القصص الى الابد ، كما دفع الشاعر الانجليزي المرهف الحس «توماس شاترتون» الى الانتحار !.

وكان «بنيامين فرانكلين» في شبابه ، تنقصه اللباقة والكياسة في معاملة الناس . ثم اشتهر بعد ذلك بلباقته التي رشحته لمنصب سفير امريكا في فرنسا .. فما سر تحوله ؟.

لقد صهرته التجارب حتى ادرك عقم اللوم ، فقال قولته المأثورة : «سوف لا اتكلم بسوء عن احد ، بل سأتكلم عن الخير الذي أعرفه في كل انسان » .

***

ان اي احمق يسعه ان يلوم ، وان يتهم ، وان ينتقد ؛ بل هذا ما يفعله اغلب الحمقى ؛ فدعنا بدلا من ان نلوم الناس نحاول ان نفهم وننتحل لهم الاعذار فيما فعلوا ، فهذا أمنع من اللوم ، وهو يعقب الشفقة ، والرحمة ، والاحتمال . ولنذكر قول الدكتور «جونسون» : «ان الله يا سيدي لا يحاسب انسانا الا بعد ان ينتهي أجله» .

فلماذا نعجل انا وانت بمحاسبة الناس ؟!

الفصل الثاني

السر الأكبر في معاملة الناس

ليس ثمة الا طريقة واحدة تحمل بها شخصا على ان يقبل على عمل ما .. تلك هي ترغيب الشخص في هذا العمل .

نعم .. ان في وسعك ان تحمل الشخص على ان «يرغب» في اعطائك ساعته اذا الصقت فوهة غدارتك بضلوعه ! وفي وسعك ان تجعل موظفا لديك يفعل ما تأمره به . الى ان تدير له ظهرك ! وفي استطاعتك ان تدفع طفلك الى تنفيذ ارادتك اذا لوحت له بالسوط او بالعصا . غير ان هذه طرق «أولية» ليست من الانانية الراقية في شيء . فالطريقة المهدية الوحيدة التي تجعلك تقبل على العمل ــ اي عمل ــ هي ان امنحك ما تريد . فماذا تريد ؟.

يقول العالم النفساني «فرويد» : «ان تصرفات البشر جميعا تصدر عن قاعدتين اثنتين : الغريزة الجنسية ، والرغبة في العظمة» .

ويقول الاستاذ «جون ديوي» مثل هذا القول ، ولكن بصيغة مختلفة قليلا : «أعمق دافع للانسان الى العمل هو الرغبة في ان يكون «شيئا مذكورا ...» ، فاذكر هذه العبارة جيدا «الرغبــــة في ان يكون شيئا مذكورا» فسوف تسمع بها كثيرا في هذا الكتاب !

وقد اتضح من استفتاء أجري بين البالغين ، ان الاشياء التي يرغبها البالغ هي كما يلي بترتيب اهميتها :

١ ــ الصحة الجيدة ٢ ــ الغذاء ٣ ــ النوم ٤ ــ المال ٥ ــ الحياة بعد الموت ٦ ــ الارتواء الجنسي ٧ ــ معاش لائق لبنيـــه ٨ ــ «أن يكون شيئا مذكورا» .

وكل تلك الرغبات ، في الاغلب ، مجابة ميسورة ما عدا واحدة ، تلك هي ما سماها فرويد «الرغبة في العظمة» ، واطلق عليها ديوي «الرغبة في ان تكون شيئا مذكورا» .

فهاكم رغبة انسانية ملحة ، لا سبيل الى الشك في وجودها ، فمن وسعه أن يشبع تلك الرغبة فيمن يلقاهم من الناس ، جمع قلوبهم فـي راحتيه ، ودفع حتى «بالحانوتي» الى الاسف على موته !

ورغبة كل امرئ في ان يكون شيئا مذكورا ، من اهم الفروق المميزة للانسان عن الحيوان ، ودعني أضرب لك الامثال على ذلك :

كان ابي يربي في مزرعته بولاية «ميسوري» طائفة من الماشية الجيدة فضلا عن خنازير «دبروك جبرسي» المشهورة ، وقد اعتاد ان يعـــرض الماشية والخنازير في المعارض التي تقيمها البلدية بين الحين والحين ، وكثيرا ما نال الاوسمة الحريرية الزرقاء التي تهديها المعارض لاصحـــاب اجود الماشية المعروضة. وما زلت اذكر كيف كان ابي يجمع تلك الاوسمة ، ويلصقها في شريط حريري طويل ، فاذا حضر احد الضيوف لزيارتنا ، قام ابي الى الشريط الحريري ، وعهد الي بأحد طرفيه ، وامسك هــو بالطرف الآخر ثم راح يعرض الاوسمة على الضيف وهو ممتلئ زهـــوا وخيلاء !.

ولم تكن الماشية ــ طبعا ــ تعنى بأمر هذه الاوسمة ، ولكن ابي كان يعنى بأمرها .. لماذا ؟ لانها تشبع فيه الرغبة لان يكون «شيئا مذكورا».

***

نعم ، وهذه الرغبة نفسها هي التي دفعت كاتبا صغيرا في محـــل

تجاري ، لم ينل غير قسط ضئيل من التعليم ، الـــى ان يدرس كتب القانون التي عثر عليها مصادفة في قاع برميل فارغ ... ولعلك سمعت بهذا الرجل .. انه ابراهام لنكولن !.

وهذه الرغبة نفسها هي التي اوحت الى «تشارلز ديكنز» بتأليـــف رواياته الخالدة .. وجعلت روكفلر اغنى اغنياء العالم ..

وهذه الرغبة نفسها هي التي تحفز أغنى رجل في بلدتكم الى ان يبني قصرا منيفا يزيد كثيرا عما يحتاج لسكناه .. وهي التي تغري بارتـــداء احدث الازياء وشراء أحدث نماذج السيارات وهي التي تدفعك الى التحدث عن بنيك الاذكياء ، وبناتك البارعات الجمال ! بل هذه الرغبة نفسها هي التي تدفع كثيرا من الاحداث الى ان يحيدوا عن الطريـــــق السوي ، ويصبحوا رجال عصابات أشرارا .

حدثني «ا. ب. ماروني» قائد الشرطة سابقا في نيويورك فقال : «ان اول ما يطلبه المجرم «العصري» متى قبض عليه ، هو الجريدة الصفـــراء التي احاطت جرائمه بإطار زائف من البطولة أما صورة الميتة الشنيعة التي تنتظره على الكرسي الكهربائي ، فتبدو له بعيدة غاية البعد . ان كل ما يعنيه هو أن يرى صورته في صدر الصحيفة الى جانب صور اينشتين وتوسكانيني ، وروزفلت» !

نبئني كيف تشبع رغبتك في ان تكون شيئا مذكورا انبئك اي الرجال أنت ؟ فهذا هو الشيء الذي يدل عليك اكبر دلالة ! مثال ذلك أن «جون روكفلر» كان يشبع رغبته في ان يكون شيئا مذكورا بمنح الاموال الطائلة لاقامة مستشفى في الصين يلقى فيه العلاج والعناية آلاف من الناس ، من غير وطنه وجنســه !.. في حين أن «دلنجر» كان يشبع هذه الرغبة نفسها بتكوين عصابة من القتلة والاشرار للسطو على البنوك !.

والتاريخ حافل بالامثلة الممتعة التي تروي لنا كيف كان مشهـــــورو الرجال على مر العصور ، يشبعون رغبتهم في ان يكونوا شيئا مذكورا. من ذلك ان «جورج واشنطون» رغب فـــي ان يلقب بـ «صاحب المجد ، رئيس الولايات المتحدة» و«كريستوف كولمبس» التمس لنفســـه لقب «اميرال المحيط ، ونائب الملك في الهند» .. وكانت «كاترين العظيمـــة» ترفض ان تفض اي خطاب لا يسبق اسمها فيه بعبارة : «صاحبة الجلالة الامبراطورية» .. وصاحت زوجة «لنكولن» يوما في زوجة الجنـــرال «جرانت» كالنمرة الكاسرة : «كيف تجرئين على الجلوس في حضرتي قبل ان ادعوك الى ذلك ؟» .

وقد تنافس اصحاب الملايين على إجزال الاموال للرحالة «الاميرال بيرد» إبان اعتزامه استكشاف القطب الجنوبي ، طمعا في ان يطلق على قمم الجبال الثلجية اسماءهم بعد موتهم .. ولم يكن «فيكتور هيجو» يطمع في أقل من «باريس» نفسها لتسمى باسمه تخليدا لذكراه !.

وإنك لتجدن كثيرا من الناس يصيبهم المرض اذا أعجزهم اكتساب عطف الناس عليهم واهتمامهم بهم . وقد اضطرت مسز «ماك كنلي» زوجها الى التخلي عن مهام الرياسة وإهمال شئون الدولة لكي يمكث بجوار مخدعها مطوقاً عنقها بذراعيه وهو يتوسل اليها ان تنام .. وكانت تغذي رغبتها الملحة في «الاحساس بالاهمية» باصرارها على ان يظل زوجها بجوارها وهي تعالج أسنانها !.

***

ويذهب بعض علماء النفس الى ان بعض الناس يسعون الى الجنون بأظلافهم عسى ان يجدوا في ارض الاحلام ذلك الاحساس بالاهمية الذي افتقدوه في ارض الحقائق !

● ما هو سبب الجنون ؟

ان نصف عدد المرضى بعقولهم يعزى سبب مرضهم الى أضرار تصيب المخ نتيجة المشروبات الروحية ، او ادمان المخدرات ، او الاصابات المختلفة ، ولكن .. الى اي سبب يعزى مرض النصف الاخر ؟!

لقد وجهت هذا السؤال الى طبيب كبير بأحد مستشفيات الامراض العقلية فقال : «لا ادري على وجه التحديد ـ ولا احسب ان احدا يدري ـ لماذا يصاب بعض الناس بالجنون ، ولكن الملاحظ المألوف ان بعض مرضى العقول يسبغون على انفسهم اهمية لم يكن يسعهم الحصول عليها في دنيا الحقائق» .

ثم قص عليّ هذه القصة :

«لديّ مريضة ، تحول زواجها ، قبيل مرضها ، الى مأساة مفجعة . كانت تنشد الحب ، والارتواء الجنسي ، والابناء ، والمركز الاجتماعي ، ولكن الحياة ضربت بأمانيها عرض الحائط ! لم يكن زوجها يحبها ، وأبت عليها الاقدار ان تنجب اطفالا . فلما أصيبت بالجنون ، اصبحت تتصور في تخيلاتها انها طلقت من زوجها ، وتزوجت من نبيل انجليزي ، واصرت على ان تنادى باسم «ليدي سميث» ! اما عن الاطفال ، فهي تتخيل الان

انها تنجب مولودا كل ليلة ، وفي كل مرة أزورها فيها تقول لي : «هل علمت يا دكتور انني رزقت بمولود ليلة امس ؟» .

اتظن ان جنون هذه السيدة فاجعة اليمة ؟ اما طبيبها فيقول : «لو وسعني ان أردّ لهذه السيدة عقلها لما فعلت ! لقد حصلت الان على السعادة التي كانت تنشدها ، وارضت احساسها بالاهمية الذي لم ترضه دنيا الحقيقة» .

نعم .. ان المجانين اكثر سعادة مني ومنك ! وكيف لا يكونون، وقد حلوا مشكلاتهم ، ووجدوا في دنيا الاحلام الاهمية التي طالما تمنوها في اعماق نفوسهم ؟ ان في وسع احدهم ان يمنحك شيكا بمليون جنيه ؟! او يعطيك توصية لآغا خان !

فاذا كان بعض الناس يتلهفون على العظمة والاهمية حتى يردوا موارد الجنون ، فأي معجزات تلك التي نستطيع انت وانا ان نأتي بها لو اشبعنا في الناس تلك اللهفة ؟!

***

لم يعرف التاريخ سوى رجلين كان يُدفع لكل منهما مرتب قدره مليون ريال في السنة ؛ احدهما : هو «والتر كرايزلر» والثاني هو «تشارلس شواب» . فلماذا كان «أندرو كارنيجي» يدفع لمدير مصانعه «شواب» مليون ريال في السنة ، اي اكثر من ثلاثة الاف ريال في اليوم الواحد ؟

هل كان «شواب» عبقريا فذا ؟ كلا ! هل كان يعرف عن انتاج الصلب أكثر مما يعرف احد من الناس ؟ كلا ! فقد قال «شواب» نفسه انه استخدم اشخاصا ليعملوا تحت امرته ، فكانوا أعرف منه بانتاج الصلب ، واوفر خبرة . ولكن «شواب» كان يتناول هذا المرتب ، اولا وقبل كل شيء ، لمقدرته على معاملة الناس !

وقد سألته عن سر مقدرته تلك ، فقال :

«انني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي اعظم ما امتلك ! وسبيلي الى ذلك هين ميسور ، فإني أجزل لهم المديح والثناء ، واسرف في التقدير والتشجيع . فليس اقتل لروح المرء المعنوية من النقد الذي يوجهه اليه من هم أعلى منه درجة . اما انا فلا انتقد احدا البتة ، ولا افتش قط عن اخطاء احد ، فاذا كان لي ان اصف نفسي ، قلت : انني رجل مبذر في ثنائي ، مسرف في تقديري» !

هذا ما كان يفعله شواب .. ولكن ماذا نفعل انت وانا ؟ العكس تماما ! اذا لم يرضنا شيء ، رفعنا عقيرتنا بالنقد ، واللوم ، والتأنيب ، واذا ارضانا شيء لم نقل شيئا على الاطلاق !

ولقد كان الاسراف في المديح ، والتشجيع من أسرار نجاح روكفلر ، ذلك النجاح الباهر .

حدث ان تهور شريك له ، هو «أدوارد بدفورد» في صفقة كبرى ، كان من نتيجتها ان خسرت الشركة مليون ريال . ولو شاء روكفلر لصب اللوم على شريكه جزافا ، ولكنه كان يعلم ان «بدفورد» فعل اقصى ما في وسعه ، ومن هنا وجد روكفلر منفذا الى الثناء عليه ، فاجزل له المديح لانه استطاع ان ينقذ ٦٠ بالمئة من المال الذي استثمره في الصفقة .

و«زيجفيلد» الذي طالما بهر «برودواي» ، وسحر نظارتها جنى شهرته الفائقة بمقدرته الخارقة على إضفاء العظمة على الفتاة الامريكية . فطالما تلقف مخلوقة متواضعة لم يفكر شاب مطلقا في ان يكرر النظر اليها ، فأخرجها على خشبة مسرحه حسناء فاتنة تشبع سحرا وجاذبية ، كان يعرف قيمة الثقة ، فجعل النساء يشعرن بأنهن جميلات لمجرد ثقته بجمالهن .

* * *

حاولت مرة ان اصوم عن الطعام ، وذهبت في ذلك الى مدى ستة ايام متوالية فلم أجد الصيام صعبا ولا عسيرا ، بل لقد كنت اقل اشتهاء للطعام في اليوم السادس عما كنت في اليوم الثاني ، وبرغم ذلك فكثيرون من الناس يقتلهم ضميرهم تعذيبا لو انهم منعوا الطعام عمن يعولون اياما ستة ، ولا يحرك ضميرهم ساكنا اذا منعوا عن ذويهم ، واغنيائهم ، ومرءوسيهم «التقدير» الذي يشتهونه كما يشتهون الطعام .

اننا نتعهد بالغذاء أجساد ابنائنا وذوينا ، ولكننا قلما نطفىء ولو جزءا يسيرا من ظمئهم الى ان يكونوا شيئا مذكورا ! وبينما نغدق عليهم الطعام والشراب ألوانا واشكالا ، ترانا نضن عليهم بكلمات التقدير والتشجيع الخلقية بأن تختزن في ذاكرتهم ، وتتجاوب أصداؤها في صدورهم على مر السنين ، نغما حلوا كتغريد البلابل .

* * *

واحسب ان بعض القراء ، وهم يقراون هذه السطور ، سيحدثون انفسهم ساخرين : «رياء .. ونفاق .. وتملق رخيص !.. انها عملة زائفة لا تنطلي على احد .. ليس على الاذكياء على الاقل !» .

وهؤلاء على حق ! فالرياء والنفاق ، والتملق جميعا لا تحوز على اذكياء الناس ، فهي ليست سوى انانية بغيضة صارخة ؛ بغض النظر عن ان هناك اناسا يغدون في حال الظمأ الى التقدير بحيث يعبون كل ما تقدم اليهم بلا تدبر ولا تمييز ، مثلهم مثل الضارب في البيداء لا يستنكف ان يجرع الماء الآسن ان هو وجده .

مثال هؤلاء الاخوة «ميديفاني» الذين كانوا جد موفقين في سوق الزواج ، حتى انهم تزوجوا من اثنتين من حوريات الشاشة البيضاء فضلا عن المليونيرة الحسناء «بربارة هاتون» . اتدري لماذا ؟ قالت لي النجمة «بولانجري» ذات يوم : «لقد كان الاخوة «ميديفاني» يجيدون التملق كما لم يجده اي انسان من قبل ، وفن التملق ـ كما تعلم ـ فن منسي في هذا العصر الواقعي» .

بل حتى الملكة فيكتوريا خضعت للتملق واستجابت له ، اذ صرح دزرائيلي بأنه استخدمه بوفرة في معاملته للملكة !.

ولكن دزرائيلي كان من أدهى الدهاة الذين حكموا الامبراطورية البريطانية ، فاذا كان الرياء قد اجزاه ،فليس من المحتم ان يجزيك الرياء او يجزيني ، بل ربما ارتد سلاح الرياء الى صدرك واحدث عكس التأثير الذي ترجوه !.

فما الفرق اذن بين «التقدير» وبين «التملق» ؟ الامر بسيط . الاول نقي خالص ، والثاني مغشوش . الاول يصدر عن القلب ، والآخر يصدر عن اللسان ؛ الاول مجرد من الانانية ، والثاني قطعة من الانانية . الاول مرغوب فيه من الجميع ، والآخر مغضوب عليه من الجميع !.

وقد شاهدت اخيرا تمثالا نصفيا للجنرال «او بريجون» في قصر «شابولتيك» في مدينة «مكسيكو» فرأيت على قاعدة التمثال هذه الكلمات الحكيمة المنتقاة من فلسفة الجنرال اوبريجون :

«لا تخش الاعداء الذين يهاجمونك ، ولكن اخش الاصدقاء الذين يتملقونك » !.

كلا ! كلا ! انني لا اقترح عليكم التملق ، وانما انا ادعوكم الى اسلوب جديد في معاملة الناس .

كان الملك جورج الخامس يحتفظ بقائمة تحتوى على ست حكم معلقة

داخل اطار على جدار غرفة مكتبه بقصر بكنجهام ، وتقول احدى هـــذه الحكم : «لا تعلمني إجزال العطاء ولا الترحيب بالمديح الرخيص» .

وهذا هو التملق ! مديح رخيص !.

وقرات يوما تعريفا بالتملق يحسن ان انقله هنا : «التملق هو قولك للرجل الآخر ما يظنه في نفســه» !.

وإنما التقدير الذي أعنيه هو ما ينطبق عليه قول «رالف والـــدوا ايمرسون» : «كل انسـان القاه يفضلني في شيء واحد على الاقل فأنـــا لهذا أتعلم منه» .

فلنحاول اذن أن نعدد الصفات الطيبة في كل انسان نلقاه ، انس الملق ، وامنح تقديرك المخلص المنزه . كن مبدرا في مديحك ، مسرفا في تقديرك يدخر الناس كلماتك ويذكرونها سنوات طوالا حتـــــى بعد ان تنساها انت !.

الفصل الثالث

«ان الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا ميسا الى صفه ،
اما الذي لا يفعله فيسير طريقا طويلا بمفرده » ...

اعتدت ان ازاول صيد السمك في «مين» كل صيف ، وانا شغوف بالكريز المخفوق بالكريمة ، ولكني اعرف ان السمك يفضل الديدان ، ولهذا تراني عندما ارتحل لصيد السمك لا افكر فيما يعجب السمك فقط ! فانا لا اعلق بالصنارة كريزا ولا كريمة ، وانما اضع بها دودة صغيرة أدليهـا للسمك وانا اقول : «هل لك في هذه؟»

فلماذا لا نستخدم مثل هذا «المنطق» في «اصطياد» الناس ؟!

لقد كان «لويد جورج» يفعل هذا .. سأله رجل يوما كيف وسعه ان يبقى في الحكم بينما تخلى عنه ـ اي عن الحكم ، ساسة الحرب العالمية الاولى جميعهم : ولسون ، واورلاندو ، وكليمنصو ؟ فأجاب بأن بقاءه في الحكم يعزى الى شيء واحد ، ذلك انه يستطيع ان يلائم بين ما يضعه «بالصنارة» وبين ما يرغب فيه السمك !.

فلماذا تتكلم دائما عما تحب ؟! بداهة انت تحب ما تحب ، وسوف

تحبه دائما ، ولكن محدثك قد لا يشاطرك هذا الحب . وإذن فالطريق المفضية الى التأثير في «الشخص الآخر» هي ان تحدثه فيما يحبه هو ويرغب فيه ، وأن تدله على طريقة الحصول عليه ! فاذكر ذلك غدا عندما تحاول ان تحمل «الشخص الآخر» على ان يفعل شيئا : فاذا كنت تريد ان تمنع ابنك ــ مثلا ــ عن التدخين ، فلا تتخذ موقف الواعظ ، ولا تحدثه فيما ترغب فيه انت ، بل بيّن له كيف يعوقه التدخين عن كسب مباراة في الكرة ــ مثلا ــ او سباق في العدو ! وافعل مثل هذا سواء في معاملة الاطفال ، او صغار العجول والقردة !.

اراد «رالف والدو ايمرسون» ، وابنه الصبي ــ ذات يوم ــ ان يحملا عجلا صغيرا على العودة الى زريبته ، ولكنهما اخطآ اذ وضعا نصب أعينهما ما يرغبان فيه وحسب : ظل ايمرسون يدفع العجل ، وظل ابنه يجر .. على غير طائل ! فقد فعل العجل الصغير مثلما فعلا تماما .. وضع نصب عينيه ما يرغب فيه هو ، فثبت قوائمه في الارض وابى ان يتزحزح عن مكانه قيد شعرة !

وشاهدت زوجة ايمرسون هذا المشهد من نافذة دارها ، ولم تكن ــ كزوجها ــ تكتب الفصول ، وتؤلف الكتب ، ولكنها كانت تعرف ما يريده صغار العجول ، فأسرعت الى العجل الصغير ووضعت اصبعها بحنان الامومة في فمه ، وتركته يمتصه راضيا !

***

يقول «هاري أ. اوفرستريت» في كتابه «التأثير في التصرف الانساني [1]» كل نشاط انسائي مصدره رغبة متأصلة في النفس . ومن ثم فأفضل نصيحة للذين يشتغلون بإقناع الناس ، سواء في العمل ، او في البيت ، او المدرسة او في ميدان السياسة هي هذه : اخلق ، اولا في «الشخص الآخر» رغبة جامحة في ان يفعل ما تريد .. فان الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعا الى صفه ، اما الذي لا يفعله ، فيسير طريقا طويلا بمفرده !» .



---

1 — Harry A. Overstreet, «Influencing Human Behaviour».

بدأ «اندرو كارنيجي» الصبي الاسكتلندي الفقير ، حياته بعمل كان يتقاضى منه سنتين ـ اي نحو ثمانية مليمات ـ في الساعة ، فلما مات ترك ثروة قدرها ٣٦٥ مليونا من الدولارات ! فكيف وسعه هذا ؟. لقد تعلم في مقتبل حياته ان الطريقة الوحيدة للتأثير في الناس هي التكلم فيما يرغبه الناس !

درس كارنيجي في المدرسة اربع سنوات وحسب ، ولكنه تعلم ـ بغير مدرسة ـ كيف يعامل الناس !.. قلقت زوجة اخيه ذات يوم على ولديها اللذين كانا يدرسان في «ييل» وانصرفا الى الدراسة حتى اهملا ان يكتبا الى امهما ، ولم يردا بكلمة على خطاباتها المتكررة ، فما كان من كارنيجي الا ان تبرع بمائة ريال لمن يغري هذين الشابين على الكتابة لأمهما برجوع البريد ؟ وقبل احد الاشخاص رهانه ، واوصى كارنيجي ان يكتب لكل من الشابين خطابا يقول فيه ـ عرضا ـ انه ارفق بخطابه حوالة بمبلغ خمسة ريالات ، ثم يغفل وضع الحوالة .. وسرعان ما عاد البريد يحمل الردين .. نشكر لعمنا العزيز اندرو عطفه وكرمه و..» ولا شك انك تستطيع تكملة الجملة بنفسك !

* * *

اعتدت ان استأجر الردهة المطلة على الحديقة في فنادق نيويورك لمدة عشرين ليلة في كل موسم لألقي فيها سلسلة من المحاضرات ، وفي بداية احد المواسم فوجئت بإخطار من الفندق يطالبني بايجار يبلغ ثلاثة أضعاف ما اعتدت ان ادفع ، وقد اتاني هذا الاخطار بعد ان وزعت تذاكر الدعوة ، وظهرت الاعلانات في الصحف !.

ولم اكن ارغب ـ طبعا ـ في الزيادة ، ولكن ما فائدة ان أحدث اصحاب الفندق فيما ارغب فيه ؟.

وذهبت الى مدير الفندق ، وقلت له : لقد صدمت حقيقة عندما وصلني إخطاركم ، ولكنني لا الومكم على الاطلاق ، بل ربما لو كنت في مكانكم لفعلت بالضبط ما فعلتموه ، فان من واجبك كمدير لهذا الفندق ، ان تاتي بأكثر ما يمكنك من الارباح . فاذا توانيت في ذلك ، فربما أقلت من وظيفتك .. ولكني ارجوك ان تسمح لي بتعديد الفوائد والمضار التي قد تعود عليكم اذا الححتم في طلب زيادة الايجار» . قلت هذا ثم تناولت ورقة وقلما ورسمت بالقلم خطا عموديا يقسم الورقة الى قسمين ، كتبت

في اعلا القسم الاول كلمة «الفوائد» ، وفي اعلا القسم الثاني كلمة «المضار» وكتبت تحت عنوان «الفوائد» هذه العبارة «الاحتفاظ بالردهة خالية» ، ثم تابعت حديثي للمدير : «.. وطبعا يفيدكم ان تحتفظوا بالردهة خالية لتؤجروها للرقص ، او للحفلات ، او غيرها مما يعود عليكم بربح يفوق ما تعود به عليكم سلسلة من المحاضرات !.

والآن لنتقل الى «المضار». فأولا ، بدلامن ان تزيدوا دخلكم ستقللونه، بل الحقيقة انكم ستفقدونه تماما ، لانني لا اعتزم ان ادفع هذا الاجر الباهظ ، ثم هناك «فائدة» اخرى لكم .. تلك هي ان المحاضرات سوف تجتذب الى فندقكم طائفة من المثقفين ذوي المراكز والوجاهة ، وهذا فيما اخال خير اعلان للفندق .. اليس كذلك ؟ بل الحقيقة انكم اذا انفقتم ...ره ريال على الاعلان عن فندقكم في الصحف لما امكنكم ان تأتوا بمثل هذه النخبة من الناس ليشاهدوا فندقكم» !.

ثم سلمت الورقة للمدير قائلا : «كم أود ان تقدروا هذه الفوائد والمضار حق قدرها ، ثم تعطوني كلمتهم الاخيرة» .

وفي اليوم التالي تسلمت خطابا من المدير يخبرني فيه انه قرر زيادة الايجار بمقدار ٥٠ بالمئة فقط بدلا من ٣٠٠ بالمئة !!

والمهم في هذا كله ، انني حصلت على هذا التخفيض دون ان انبس بكلمة مما ارغب فيه ، وما حضرت لاجله ، بل كنت اتكلم ، على طول الخط ، عما يرغب فيه محدثي ، واريه كيف يحصل عليه !

ولنفرض انني فعلت مثلما يفعل سائر الناس.. هب انني اندفعت الى مكتب مدير الفندق قائلا : «ماذا تعني برفع الاجر بنسبة ٣٠٠ بالمئة في حين انك تعرف ان تذاكر الدعوة قد وزعت ، وان الاعلانات قد نشرت في الصحف ، ثلاثمائة في المائة ؟ هذا ابتزاز .. هذه سرقة .. لن ادفع شيئا من هذا» . فما الذي كان يحدث عندئذ ؟.. سينشب ــ بالطبع ــ جدال عنيف ، وانتم تعلمون كيف ينتهي الجدال عادة ! وحتى لو اقنعته بأنه مخطىء ، لمنعه كبرياؤه عن الاقرار بخطئه !

هاكم نصيحة من اثمن ما قدم اليوم في فن العلاقات الانسانية ، قال «هنري فورد» :

«اذا كان هناك سر واحد للنجاح فذلك هو المقدرة على ادراك وجهة نظر الشخص الآخر ، والنظر الى الاشياء بالمنظار الذي ينظر به اليها» .

واي فرد عادي يسعه ان يلمس صدق هذا القول ؛ وبرغم ذلك ، فان

۹۰ بالمئة من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة ۹۰ بالمئة من الوقت !

***

آلاف من البائعين يجوبون البلاد طولا وعرضـــا متعبين يائسين ولا يكادون يحصلون على كسب يذكر ، لماذا ؟ لانهم يدابون طوال الوقت على التفكير فيما يرغبون فيه هم انفسهم ، ولو استطاعوا ان يرغّبونا فـــي بضاعتهم لخرجنا اليهم نحن واشتريناها !.

***

بينما انا متجه ذات يوم الى المحطة لأستقل القطار ، التقيت بمسجل العقود الذي طالما باع واشترى للناس من المنازل المقامة في «لونج أيلاند»، وكان الرجل خبيرا بمنطقة «فوريست هيلز» ـ حيث اقيم ـ فسألته هل البيت الصغير الذي ازمع شراؤه مبني «بالمسلح» ، فاجابني بانه لا يدري، ونصحني بما كنت أعرفه سلفا : أن أستعلم عن ذلك من «اتحاد حدائــق فوريست هيلز» ، ثم رجاني ـ بعد هذا ـ ان أدعه يتولى عقد الصفقة !

لم يكن هذا الرجل يهتم بمساعدتي ، وانما كان يهتم بمساعدة نفسه وحسب ، وكان ينبغي ان اعطيه نسختين من كتابي «فاش بونج» الرائعين: «البائع» و«ثروة لك فيها نصيب» (۱) . فلو انه قرأ هذين الكتابين ، وعمل وفقا للمبادىء الواردة فيهما لافاده ذلك في حياته العملية فائدة لا تقدر بثمـــن .

***

منذ بضع سنوات كنت أدخل عيادة اختصاصي شهير في امــــراض الانف والاذن والحنجرة ، في فيلادلفيا ، وقبل ان يفحـــــص الطبيب حنجرتي ، سألني ما عملي .. ان اهتمامه لم يكن منصبا على مرضي بقدر ما كان منصبا على «مقدرتي المالية» ! ولم يكن شاغله الاول مدى المساعدة التي يمكنه ان يسديها لي ، بل مدى ما يستطيع ان يحصل مني عليه !

وماذا كانت النتيجة ؟ لقد غادرت عيادته وكلي ازدراء له ! والعالم غاص بمثل هذا الطبيب .. ناس يسيطر عليهم الجشع والانانية ، ومن ثم فالذي يسعى مخلصا لخدمة غيره يمتاز بميزة عظيمة هي ان منافسيـــه

---

1 — Vash yong, «The go-giver» & «A Fortune to share».

ليسوا من الوفرة بمكان !

قال «أوين يونج» مرة : «ان الرجل الذي يسعه ان يضع نفسه موضع الآخرين ، ويفهم عقلياتهم لا ينبغي ان يتولاه الاشفاق من المستقبل» !

فلو انك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد فقط :

أمل راسخ الى وضع نفسك موضع الشخص الاخر ، والنظر الى الاشياء بمنظاره .. لكان هذا ـ على قلته ـ حجرا للزاوية في نجاحك وبناء شخصيتك .

* * *

كان احد طلبتي شديد القلق على طفله الذي كان معتل الصحة ، فاقد الشهية للطعام ، واستعمل وزوجته الطريقة المعتادة : نهرا الطفل ولاماه، «أمك تريدك ان تأكل هذا» .. «ابوك يرغب في ان تنمو وتصبح رجلا».. فهل اهتم الطفل بهذه «الرغبات» ؟ كما تهتم انت بأيام الاعياد عند البوذيين !. وإلا فهل يتوقع انسان بالغا ما بلغ من الغباء ، ان يستجيب طفل في الثالثة لوجهة نظر اب في الثلاثين ؟!

وقد ادرك تلميذي ، ابو الطفل ، اخيرا خطأ تفكيره ، فجعل يسائل نفسه : «ماذا يريد الطفل ؟ وكيف اوفق بين ما اريد ، وما يريد» .

وحين بدأ يفكر على هذا النحو ، سرعان ما حلت المشكلة . فقد كان للطفل دراجة يحلو له إن يركبها ويذرع بها الطريق الممتدة امام بيته .. ولكنه كان يهاب صبيا يكبره سنا يقطن بالقرب منه ، ويلذ له دائما ان ينحي الطفل عن دراجته ليركبها هو عنوة واقتدارا ، فكان صاحبنا الصغير يهرع الى أمه باكيا فتخرج للصبي ، وتستخلص منه الدراجة !

فماذا كان الطفل يريد ؟ لقد كان يريد ـ طبعا ـ الانتقام من هذا الصبي الذي طالما جرح كبرياءه ، وأذل احساسه بالاهمية !.

وعرف ابوه هذا فأقبل عليه يمنيه بأنه يسعه ان ينتقم من غريمه هذا لو انه أكل ما تريده امه ان يأكله ، وعندئذ حلت المشكلة ! فقد ابدى الطفل استعداده لان يتناول اصناف الطعام بلا استثناء لكي ينمو ويكبر ، ويتسنى له ان يؤدب ذلك الشرير الذي طالما اصاب عزة نفسه في الصميم ؟

«اخلق ، اولا ، في الشخص الآخر رغبة جامحة ، فان الذي يفعل هذا تنحاز الدنيا جميعا في صفه ، اما الذي لا يفعله فيسير طريقا طويلا بمفرده » .

تسعة اقتراحات تغنيك عن الانتفاع بهذا الكتاب على أكمل وجه

١ ــ اذا اردت ان تنتفع بهذا الكتاب على أكمل وجه ، فهناك مطلب اساسي ، اذا لم يتوفر لك فألف فائدة في فن العلاقات الانسانية لا تغني عنه شيئا ، فما هو هذا المطلب السحري ؟ هو :

رغبة عميقة في تنمية مقدرتك على معاملة الناس

وكيف تخلق في نفسك هذه الرغبة ؟ بتذكير نفسك دائما بأهمية المبادىء الواردة في هذا الكتاب ! صوّر لنفسك كيف ان تطبيق هذه المبادىء يدنيك من النجاح المادي والاجتماعي وقل لنفسك مرارا وتكرارا : «ان نجاحي ، وشخصيتي وسعادتي تتوقف الى ابعد حد ، على مهارتي في معاملة الناس» .

٢ ــ إقرأ كل فصل من هذا الكتاب قراءة أولية سريعة لتستخلص فكرته العامة ، وربما أغراك هذا بالانتقال الى الفصل الذي يليه ، فلا تستجيب لهذا الاغراء ، اللهم الا اذا كنت تقرأ لمجرد التسلية ، اما اذا

كنت تستهدف الى تربية مقدرتك على معاملة الناس ، فارجع حيث بدأت، واعد ما قرات في ترو وإمعان فكر ، وستجد ان هذه الطريقة ستوفر لك الوقت ، وتضمن لك الحصول على افضل النتائج !.

٣ ــ قف كثيرا خلال قراءتك ، وتأمل فيما قرات ، وسائل نفسك : كيف : ومتى تستطيع ان تطبق هذه المقترحات عمليا ، فهذا الضرب من القراءة سيغنيك اكثر مما لو انطلقت تقرأ كما ينطلق كلب الصيد في اثر ارنب جميل !.

٤ ــ اجعل في يدك وانت تقرأ ، قلما احمر او اسود ، فاذا وصلت الى اقتراح وجيه ينفعك في شيء فضع تحته خطا ، فاذا كان الاقتراح ذا شعب متعددة فاجعل تحت كل منها خطا او ميزها بهذه العلامة (x x x) ، فوضع العلامات في الكتاب يجعله اكثر إمتاعا واسهل في المراجعة عند اللزوم .

٥ ــ اعرف رجلا لبث مديرا لشركة تأمين كبرى اكثر من خمسة عشر عاما ، وهو يقرأ في كل شهر جميع عقود التأمين التي ابرمتها شركته ! لماذا ؟ لان التجربة دلته على ان هذه هي اضمن وسيلة لاستيفاء محتويات هذه العقود جلية في ذهنه .

وقضيت انا ما يقرب من عامين اؤلف كتابا في الخطابة العامة ، فكنت اجدني مضطرا الى مراجعة كل ما كتبت ، من آن لآخر ، لكي احتفظ بتسلسل افكاري واتساق اسلوبي ، فلعمري ان السرعة التي تنسي بها الاشياء لسرعة عجيبة حقا !.

فاذا اردت ان تحصل على فائدة باقية الاثر من هذا الكتاب ، فلا تحسب ان مجرد تصفحه يكفي ، بل يجب عليك اذا انتهيت من قراءته ، ان تصرف بضع ساعات كل شهر في مراجعته ، اجعله في مواجهتك كل يوم ، والق عليه نظرة عابرة كلما امكنك ، واذكر ان تطبيق المبادىء الواردة في هذا الكتاب لا يصبح اعتياديا لاشعوريا الا اذا داومت على مراجعة هذه المبادىء : واستبقيتها ماثلة في ذهنك !.

٦ ــ ابدى «برناردشو» ذات مرة هذه الملاحظة : «ليس التعليم هو تلقين المبادىء والقواعد وحسب» . و«شو» على حق ، فالتعليم لا يصبح مجزيا الا اذا اقترن بالتطبيق العملي ، فاذا اردت ان «تتعلم» المبادىء الواردة في هذا الكتاب ، وجب ان تفعل شيئا في هذا السبيل . طبق هذه المبادىء في كل مناسبة ، فاذا لم تفعل فسوف تنساها سريعا ، فالمعرفة التي تعلق باذهاننا هي المعرفة التي نستخدمها كل يوم .

وربما صادفت صعوبة في المداومة على تطبيق هذه الاقتراحات ، فانا نفسي اجد الصعوبة احيانا في العمل بما اوردته في هذا الكتاب من مبادىء وقواعد ! فان ينتقد المرء ـ مثلا ـ لهو أسهل من ان يحاول الفهم والادراك ، وأن يفتش عن الاخطاء أيسر من ان يفتش عما يستحق الثناء ، وان يتكلم فيما يحبه امتع من ان يتكلم فيما يحبه الناس !.

ولكن .. اذكر ، وانت تقرأ هذا الكتاب ، انك لا تجمع معلومات وحسب ، بل تسعى الى تكوين عادات جديدة واكتساب طريقة اخرى للمعيشة ، وهذا يحتاج الى وقت ومثابرة ، فاعرض اذن لهذه الصفحات ما أمكنك واتخذ هذا الكتاب مرجعا عمليا في العلاقات الانسانية ، فاذا واجهتك مشكلة خاصة ، كاستمالة طفلك ، او اجتذاب زوجتك ، او اقناع عمل صعب المراس ، فلا تسارع باتخاذ الاجراء «الطبيعي» ، اي الغريزي، فهو خطأ دائما ، بل قلّب من فورك هذه الصفحات ، واستعرض هذه الاقتراحات التي ميزتها بالعلامات ، وحاول تطبيقها ، ثم انظر اي «مفعول سحري» سوف تعقبه لك !.

٧ ـ امنح زوجتك ، او ابنك ، او صديقك، قرشا ، او ريالا في كل مرة يضبطك فيها متلبسا بخرق احد هذه المبادىء وحاول بذلك ممارسة هذه المبادىء الى لذة ممتعة .

٨ ـ روى لطلبتي مدير مصرف كبير في «وول ستريت» طريقة فعالة كان يستخدمها لتقويم نفسه ، وبرغم ان هذا الرجل نال حظا ضئيلا من التعليم ، الا انه اصبح من رجال المال النابهين في امريكا . وقد صرح انه يدين بنجاحه الى طريقته تلكالتي اصطنعها بنفسه وسأدعه يحدثكم عنها بنفسه :

واعتدت منذ أمد بعيد ان احتفظ بمفكرة في جيبي أدون فيها يوميا المواعيد التي ارتبطت بها خلال اليوم ، وفي مساء السبت من كل اسبوع اخلو بنفسي ، بعد العشاء لأحاسبها حسابا دقيقا ، وهناك أفتح مفكرتي، واستعرض في ذهني كل مقابلة تمت في خلال الاسبوع ، وكل مناقشة دارت ، وكل اجتماع جرى ، ثم أسائل نفسي : «ما هي الاخطاء التي ارتكبتها ؟ وما هي أوجه الحكمة التي فعلت ، وبأي الطرق يمكن ان اقوّم تصرفاتي في المستقبل ؟ وما هي الدروس التي وعيتها من تجاربي خلال الاسبوع المنصرم» وكثيرا ما عادت عليّ هذه المراجعة الاسبوعية بالهم والاكتئاب ، لكثرة الحماقات التي كنت آتيها ، غير انني بمرور الوقت ، اقلعت عن هذه الحماقات شيئا فشيئا ، حتى لينتابني اليوم ميل الى ان

اربت كتفي غبطة ورضاء !» .

وقد افادته هذه الطريقة اكثر مما افاده اي شيء اخر في تنمية مقدرته على معاملة الناس .

فلماذا لا تتخذ لنفسك طريقة مماثلة لهذه ، لمراجعة نفسك في تطبيق المبادىء الواردة في هذا الكتاب ؟!.

٩ ـ سجل كفاحك في تطبيق هذه المبادىء على ورقة ، او في مفكرة خاصة ، واحتفظ بها في مكان امين ، فكم تصبح ممتعة ، هذه الملاحظات التي تدونها ، عندما تحين فرصة القاء نظرة عليها بعد وقت طويل !.

وإذن ، لكي تنتفع بهذا الكتاب على أكمل وجه ، اعمل بهذه الاقتراحات :

١ ـ اخلق في نفسك رغبة عميقة في استزادة مقدرتك على معاملة الناس .

٢ ـ اقرأ كل فصل مرتين قبل ان تنتقل الى الفصل الذي يليه .

٣ ـ توقف عن القراءة احيانا ، وسائل نفسك : كيف يمكن ان تطبق كل اقتراح يصادفك؟.

٤ ـ ضع علامة امام كل فكرة هامة .

٥ ـ راجع هذا الكتاب كل شهر مرة .

٦ ـ طبق هذه المبادىء في كل مناسبة ، واتخذ هذا الكتاب مرجعا عمليا يساعدك على مشكلاتك الشخصية .

٧ ـ حوّل تطبيق هذه المبادىء الى متعة بأن تمنح قريبا او صديقا لك قرشا او ريالاً في كل مرة يضبطك فيها متلبسا بخرق احد هذه المبادىء .

٨ ـ راجع نفسك مرة كل اسبوع فيما جنيت او خسرت ، وسائل نفسك : ما هي الاخطاء التي ارتكبتها ، وما مدى التقدم الذي طرأ عليك، وما هي الدروس التي تستخلصها للمستقبل ؟

٩ ـ احتفظ بمفكرة خاصة وسجل فيها كيف ومتى طبقت هذه المبادىء .

الجزء الثاني

ست طرق لكي تحبب الناس اليك

الفصل الأول

إفعل هذا تكن موضع الترحيب أينما حللت

ما كان اخلقك ، بدلا من ان تقرأ هذا الكتاب ، أن تأخذ فن اكتساب الاصدقاء عن اكبر مكتسب للاصدقاء في العالم اجمع ! اتعرفه ؟ قد تصادفه غدا وانت تعبر الطريق ، فاذا اقتربت منه اخذ يهز لك ذيله سرورا ، واذا وقفت وربت ظهره كاد ان يقفز من جلده ، ليعبر لك عن مقدار حبه وامتنانه ! وليس وراء هذا الحب الذي يبديه غرض ولا مقصد ، فهو لا يريد ان يبيعك أطيانه ، ولا يود أن يزوجك ابنته !... هذا هو الكلب !

هل فكرت يوما في ان الكلب هو الحيوان الوحيد الذي لا يعمل شيئا من اجل اكتساب رزقه ؟ فالدجاجة تضع بيضا ، والبقرة تدر لبنا ، وعصفور «الكناريا» يغني بصوت شجي ، أما الكلب فلا يحسن الا الحب !

عندما كنت في الخامسة من عمري ، اشترى والدي جروا جميلا ، ذهبي الشعر ، كان مثار فرحي وسروري ، وكان اذا حان موعد اوبتي من

المدرسة ، رابط امام باب الدار ، وصوّب عينيه الجميلتين الى الطريق ، فما ان يسمع وقع خطواتي ، او يلمحني على البعد ، أورجح السلة التي احمل فيها غذائي ، حتى ينطلق وهو يسابق الريح ، الى أعلا التل ليحييني بقفزات الفرح ، ونباح السرور . وظل «تيبي» وهذا هو اسمه ـ رفيقي المختص مدى خمسة أعوام ، ثم في ليلة مشئومة ـ ولن انساها قط ـ قتل على بعد عشرة اقدام مني .. قتلته الصاعقة ! وقد كان موت «تيبي» مأساة طفولتي !.

الا انك يا «تيبي» لم تقرأ كتابا في علم النفس ، وما كان أغناك عن ذلك .. كنت تعرف بغريزة إلهية ركبت فيك ان في وسع المرء ان يعقد من الصداقات ـ في مدى شهرين ـ عن طريق اهتمامه بالناس ، اكثر مما قد يتسنى له ـ في مدى عامين ـ عن طريق حمل الناس على الاهتمام به !.

* * *

اجرت «شركة تليفونات نيويورك» دراسة تحليلية للوقوف على الكلمة التي تستخدم في المحادثات التليفونية اكثر من سواها.. هل استنتجتها؟ انها ضمير المتكلم «انا» لقد استخدمت هذه الكلمة ٣٩٩٠ مرة في ٥٠٠ محادثة تليفونية !.

واذا كنت في شك من هذا ، فأجب عن هذا السؤال : عندما تتأمل صورة جماعة من الناس انت من بينهم ، فالى من ترسل النظر اولا ؟!.

فلماذا يبدي الناس اهتماما بك ما دمت انت لا تهتم بهم اولا ؟ وكيف تحاول اجتذاب أنظار الناس اليك ، دون ان يتجه نظرك اولا اليهم ؟

لقد اقترف نابليون ذلك الخطأ ، حتى انه قال لجوزفين في لقائهما الاخير : «لقد نلت ، يا جوزفين ، من المجد ، والسطوة ، والسلطان ما لم ينله انسان قط ، وبرغم ذلك ، فهأنذا الساعة لا اجد صديقا مخلصا يمكن الاعتماد عليه سواك» .. ويشك المؤرخون في انه كان يستطيع الاعتماد حتى عليها !!. .

كتب «الفرد أدلر» عالم النفس النمسوي الشهير كتابا اسماه «ما ينبغي ان تعنيه لك الحياة (١)» ، وفيه يقول : «ان الشخص الذي لا يهتم

---

1 — Alfred Adler, «What life shoulg mean to you».

بالآخرين هو أحق الناس بمعاناة شدائد الحياة ، وفي مثل هذا الشخص تتجلى الخيبة الانسانية في مختلف صورها» !

* * *

حين كنت ادرس فن كتابة القصة القصيرة في نيويورك ، القى محرر مجلة «كوليرز» على فصلنا كلمة قال فيها : ان في وسعه أن يلتقط احدى القصص التي تتناثر على مكتبه كل يوم ، ويلقي عليها نظرة سريعة فيدرك على الفور ، هل يحب كاتب القصة الناس ام لا ! ثم اردف : «... فاذا لم يكن الكاتب يحب الناس فلن تحب الناس قصصه» !

وقضيت ذات أمسية وراء «الكواليس» في غرفة «هوارد ترستون» ملك السحرة والحواة ، الذي قضى اربعين عاما يجوب العالم ، ويبهر شعوبه بألعابه السحرية المدهشة ، وقد شهد حفلاته في خلال تلك المدة ، ما يزيد على الستين مليونا من الانفس ، وجنى من وراء ذلك ثروة تقدر بمليوني ريال !

وسألت مستر ترستون حينذاك ، ان يطلعني على سر تأثيره العجيب في نظارته ، فقال : «ان كثيرا من الحواة ينظرون الى المتفرجين نظرتهم الى عصبة من المغفلين الحمقى ، ولكن نظرتي الى نظارتي تختلف ، ففي كل مرة اعتلي فيها خشبة المسرح اقول لنفسي: «كم انا شاكر لهؤلاء الناس فضل قدومهم لمشاهدتي ، انهم يمكنونني من اكتساب رزقي بصورة مرضية ، فسوف ابذل اقصى ما في طاقتي لارضائهم بدوري» .

وحدثتني مدام «شومان هينك» المغنية الشهيرة ، بمثل ما حدثني به ترستون ، فقد بلغت من الإملاق حدا اليما ، حتى انها فكرت يوما في ان تقتل نفسها واطفالها ، وبالرغم من هذا ظلت تغني ، وتغني ، على طول الطريق الذي افضى بها الى الذروة ، فأصبحت اعظم مغنية لادوار «فاجنر» ووسعها ان تسلب الباب المستمعين ، وتلعب بمشاعرهم ، وقد صرحت لي بأن سر نجاحها ينحصر في شغفها المتزايد بالناس .

وهذا ايضا كان سر الشهرة الذائعة التي تمتع بها «ثيودور روزفلت»؛ فقد جمع قلوب الناس جميعا ، حتى خدمه ، على حبه ! وقد زار يوما — بعد تنحيه عن الرياسة — البيت الابيض في عهد رياسة «تافت» وكان «تافت» وزوجته خارج البيت ، فأخذ روزفلت يحادث خدم البيت ، ويناديهم بأسمائهم ، متلطفا مداعبا .

وقد كتب ابنه عن هذه الزيارة يقول : «عندما رأى والدي «اليس» طاهية البيت الابيض ، سألها أما زالت تصنع فطائر الأذرة ، فقالت :

انها تصنعها احيانا .. للخدم ، اما أسياد البيت الابيض فلا يتناولون منها شيئا ! وهنا بدا الاستياء على وجه والدي وهو يقول : هذا اكبر دلالة على فساد الذوق ، وسأقول هذا للرئيس تافت حين اراه ..

وجاءته «أليس» بقطعة من هذا الفطير في طبق ! فتناولها ومضى الى مكتب الرئيس وهو يلتهمها . وما زال خدم البيت الابيض يتذاكرون ذلك اليوم الى الان ، بل لقد قال لي «ايت هوفر» ـ بستاني البيت الابيض ـ والدموع في عينيه : كان ذلك أسعد يوم مر بنا منذ عامين كاملين ! ولن يرضى احد منا ان يستبدل بذكراه ورقة بمائة ريال !» .

وكان هذا الشغف بالناس وبمشكلاتهم الخاصة هو سر نجاح الدكتور «تشارلس إليوت» احد أعلام الاساتذة الذين تعاقبوا على رياسة جامعة «هارفارد» وإليك مثلا من طريقة الدكتور «اليوت» في التحبب الى الناس .

اتى اليه في مكتبه طالب في السنة الاعدادية يدعى «كراندون» ليقترض خمسين ريالا من «صندوق أمانة الطلبة» ، فأعطاه الرئيس المبلغ الذي اراده . قال كراندون : «وشكرت للرئيس عطفه وكرمه ، واستدرت نحوالباب ، ولكن الرئيس استوقفني وقال : «تفضل بالجلوس» ... ثم استطرد ، لفرط دهشتي ، يقول : «لقد سمعت انك تطهو طعامك بنفسك في غرفتك ، واني اهنئك على هذا ، فقد كنت انا أفعل الشيء نفسه عندما كنت في مثل سنك ... هل صنعت مرة فطيرا محشوا باللحم ؟ انه الذ انواع الفطائر واشهاها . وهذه هي الطريقة التي كنت اصنعه بها» .. وبدأ الرئيس يقص عليّ كيف انتقى اللحم ، واقطعه واطبخه على نار هادئة ثم أحشو به الفطير !» .

* * *

وقد وجدت بالتجربة ، ان في وسع المرء ان يفوز باهتمام ارفع الناس قدرا ، واعظمهم درجة لو انه ابدى بهم اهتماما . ودعني أدلل على ذلك :

منذ سنوات مضت ، كنت أدرس فن كتابة القصة في «معهد بروكلين للآداب والعلوم» ورغبنا ـ نحن الطلبة ـ في ان نستدرج «كاثلين نوريس» و«فاني هيرست» و«أيدا تاربل» و«ألبرت بيسون تيرهون» و«روبرت هبوز» وغيرهم من أعلام القصة ذوي الاوقات الثمينة الضيقة ، لنفيد من تجاربهم .. فكتبنا لهم نبثهم اعجابنا بفنهم ، ونشرح شغفنا بقصصهم ولهفتنا على اسماع نصائحهم الغالية ، وتعلم أسرار نجاحهم.

وقد وقع هذه الخطابات اكثر من مائة وخمسين طالبا . ولم ننس ان نذكر في خطاباتنا تلك اننا نعلم سلفا كثرة مشاغلهم الامر الذي قد يتعذر معه عليهم الحضور شخصيا ومن ثم ارفقنا قائمة تتالف من عدة اسئلة لكل منهم ، تتعلق بحياته الشخصية ، وطريقته في الكتابة راجين الاجابة عنها . فماذا تظن كانت النتيجة ؟ لقد ترك هؤلاء المشاهير اعمالهم ، وانصرفوا عن ابراجهم العاجية وحضروا الى بروكلين بأنفسهم ليمدوا لنا يد المساعدة !.

***

وباستخدام هذه الطريقة نفسها استطعت ان اقنع «ليلي شو» وزير الخزينة في حكومة «ثيودور روزفلت» و«جورج ويكرشام» وزير العدل في حكومة «تافت» ، و«وليم جنينجز بريان» و«فرانكلين روزفلت» وكثيرين غيرهم بالحضور الى معهدي والتحدث الى طلبتي !.

فنحن جميعا ــ سواء كنا صعاليك او ملوكا متوجين ــ نرضى عمن يبدي اعجابه بنا .. خذ مثلا غليوم قيصر المانيا السابق : لقد ناله بعد الحرب العالمية الاولى من الذلة والمهانة ما لم ينل «عظيما» اخر ، حتى ان شقيقه انقلب عليه بعد ان فر هاربا الى هولندا لينجو برقبته من حبل المشنقة ! كانت كراهية الناس له ، ونقمتهم عليه من الشدة بحيث ودّت ملايين منهم لو مزقت جسده إربا او احرقته حيا .. وفي خضم هذا السعير الملتهب من الحقد والغضب ، كتب له غلام صغير خطابا يفيض شفقة واعجابا ، وقال له فيه انه مهما يظن به الناس ، فانه سيظل مخلصا وفيا وقد تأثر القيصر لهذا الكتاب ، ودعا الغلام اليه ، وذهبت في صحبته امه ... فتزوج القيصر من أم الغلام !.

فهذا الغلام لم يكن يحتاج الى قراءة كتاب في اكتساب الاصدقاء والتأثير في الناس ، بل كان يجيد هذا الفن بغريزة فيه !.

***

اذا نحن اردنا ان نكتسب الاصدقاء ، فلنضع انفسنا في خدمة غيرنا من الناس ، ولنمد لهم يدا مخلصة نافعة ، مجردة عن الانانية والمصلحة الذاتية . عندما كان دوق وندسور وليا للعهد ، اعتزم زيارة امريكا الجنوبية ، واستعدادا لهذه الزيارة عكف شهورا على دراسة اللغة الاسبانية ، حتى يتمكن من ان يلقي في مضيفيه خطابا بلغة بلادهم ! وقد احبه اهل امريكا الجنوبية من اجل ذلك ، وحفظوا له هذا الجميل .

وقد افتتحت «شركة تليفونات نيويورك» منذ سنوات مدرسة لتعليم عاملات التليفونات كيف يقلن للمتحدث «النمرة من فضلك ؟» كما لو كن يقلن «صباح الخير . انني جد سعيدة لان اكون في خدمتك» ، فاذكر ذلك عندما تتحدث غدا في التليفون !.

هل تجدي هذه الفلسفة في دنيا المال والاعمال ؟.

ان في وسعي ان اسوق لك عشرات الامثلة للتدليل على ذلك ، ولكن المجال لا يتسع الا لسرد مثلين اثنين :

كلف مستر «تشارلس والترز» الموظف بأحد المصارف الكبيرة في نيويورك ، باعداد تقرير سري عن شركة معينة . وكان «والترز» يعرف ان ثمة رجلا واحدا في وسعه ان يمده بما يطلبه من المعلومات . فذهب لمقابلته ، وهو مدير شركة صناعية كبيرة .

وما ان دخل والترز عليه واستقر امامه حتى فتح باب الغرفة وأطلت منه فتاة وقالت للمدير انها يؤسفها الا يكون لديها طوابع بريد اخرى اليوم !.. وعلق المدير على ذلك قائلا لمستر والترز : «انني اجمع طوابع البريد لا لنفسي ، بل لابني الصبي البالغ من العمر اثني عشر عاما» .

وشرح والترز غايته من الزيارة ، وبدأ يلقي اسئلته ، ولكن الاجابات كانت تأتيه غامضة ، مبهمة ، مترددة ، وانتهى الحديث بعد أمد قصير ، وكان عقيما !.

قال مستر والترز ، وهو احد طلبتي : «وتولتني الحيرة ولم ادر ماذا افعل .. ثم على حين فجأة تذكرت طوابع البريد .. وابنه البالغ من العمر اثني عشر عاما ! وتذكرت ايضا أن المصرف الذي اعمل به تأتيه طوابع بريد من كل قارة تترامى على شطئانها أمواج البحار السبعة !.

«وطرقت باب المدير في عصر اليوم التالي وبعثت اليه من ينبئه ان معي طوابع لابنه الفتى . وسرعان ما كان الرجل في استقبالي بحماسة زائدة ، واخذ يشد على يدي في سرور باد ما كان ليعتريه مثله لو انني حملت اليه نبأ انتخابه عضوا بالكونجرس !» .

«وراح الرجل يتأمل الطوابع التي اتيته بها ، ويعرضها واحدا بعد واحد وهو يقول : «بالله ! سوف يسر «جورج» بهذا الطابع النادر ... انظر الى هذا : انه كنز ؟..» وقضينا نصف ساعة نتكلم في الطوابع ، ونطالع صورة ابنه العزيز ، ثم قضينا ساعة نتحدث في المسألة التي اتيت حقيقة من اجلها : سرد لي كل ما يعرفه ، ثم نادى معاونيه ، بدورهم ، وسأل بعض معارفه بالتليفون ، حتى اوشكت وأنا انصرف ان أنوه بما

حمّلني من الحقائق ، والارقام والتقارير» .

***

وإليكم المثل الاخر :

حاول مستر «نافل» ، من فيلادلفيا ، بكل ما وسعه من جهد ان يبيع الفحم الذي يتجر به لشركة كبيرة للمخازن المسلسلة (١) ، ولكن عبثا ! فقد اصرت هذه الشركة ان تبتاع حاجتها من الفحم من متعهد اخر !.

وفي تلك الاثناء القى مستر نافل ــ وهو بدوره من طلبتي ــ خطابا امام احد زملائه صب فيه جام غضبه على شركات المخازن المسلسلة جميعا ، ووصفها بأنها وصمة عار في جبين الامة ! ثم حدث ان نظمنا مناظرة بين طلبة الفصل موضوعها «ضرر المخازن المسلسلة للامة اكثر من نفعها» .. وهناك نصحت «نافل» ان يتخذ الجانب المعارض ، وان يستعين على اعداد كلمته بمدير شركة المخازن المسلسلة الذي يحقد عليه !

وذهب «نافل» من فوره الى مدير الشركة وقال له : «اني لا احاول ان ابيعكم فحما هذه المرة ، وانما جئت أسألك ان تسدي الي يدا» ، وقص عليه نبأ المناظرة ، واستطرد يقول : «لقد جئت أطلب مساعدتك لأنّي لا اظن ان احدا سواك يستطيع ان يمدني بالحقائق التي أريدها . انني متلهف على كسب هذه المناظرة ، وسوف أحمد لك اية مساعدة يسعك أن تسديها الي» ولأدع «نافل» يروي لكم ماذا حدث ، قال :

«سألت مدير الشركة حين دخلت عليه ان يمنحني دقيقة واحدة من وقته ، وعلى هذا الاساس وحده وافق على مقابلتي . فلما شرحت له موضوع المناظرة اشار الي بالجلوس، وجعل يحدثني ساعة وسبعا واربعين دقيقة بالضبط ! ثم استدعى اليه احد موظفيه ــ وكان قد الف كتابا عن اول المسلسلة ــ وطلب اليه ان يهديني نسخة منه ، ثم كتب الى «اتحاد المخازن المسلسلة» واستطاع ان يحرز لي نسخة من مناظرة اقيمت في

---

١ ــ شركات المخازن المسلسلة معروفة في امريكا ، وسميت كذلك لان لكل شركة منها سلسلة من الفروع في مختلف البلدان والولايات ، وهي تشتري البضائع جملة ثم توزعها على فروعها حيث تباع فيها .

هذا الموضوع عينه . كان الرجل يحس ان المخازن المسلسلة تؤدي خدمة حقيقية للانسانية ! وينبغي ان اعترف بأنه فتح عيني على اشياء لم اكن احلم بمعرفتها ، بل لقد غير اتجاهي الذهني تماما فلما هممت بالانصراف اوصلني بنفسه الى الباب ، ولف ذراعه حول كتفي وهو يتمنى لي التوفيق في المناظرة ، ثم رجاني ان أمر عليه لاخبره بنتيجتها . وكانت اخر كلماته لي : «وارجو ان تتفضل بزيارتي مرة اخرى في أواخر الربيع ، فاني أرغب في ان أوصيك بكمية كبيرة من الفحم»! وبدا لي ذلك كالمعجزة! فها هو يرغب — من تلقاء نفسه — في شراء الفحم دون ان اشير انا الى هذا الموضوع بكلمة !

«لقد شققت لنفسي في مدى ساعتين — بأن اظهرت له اهتمامي بشركته وعمله — طريقا ما كنت لأشقها في مدى عشرة أعوام لو انني حاولت ان أجعله يهتم بي ، وبالفحم الذي ابيعه !»

الا انك يا مستر «نافل» لم تستكشف حقيقة جديدة . ففي السنة المائة قبل ميلاد السيد المسيح ، قال «ببليليوس سيروس» احد شعراء الرومان الاقدمين : «اننا لا نهتم بالناس حتى يهتموا بنا» .

فاذا اردت ان تحبب الناس اليك ، فاتبع القاعدة رقم ١ :

اظهر اهتماما بالناس

الفصل الثاني

كيف تطبع اثراً طيباً فيمن تقابله لأول مرة

دعيت ذات يوم الى مأدبة عشاء ، فلفت نظري ان احدى المدعوات ـ وهي ممن ورثن ثروة طائلة ـ كانت تحاول جاهدة ان تطبع في المدعوين أثرا طيبا . وكان من الواضح انها انفقت ثروة متواضعة على زينتها وثيابها ، ولكن ملامح وجهها ظلت عاطلا من زينة المحبة الخالصة والوداد الصافي !.. كانت قسماتها تنطق بالجمود والانانية ، وقد غاب عنها ان التعبير الذي يرتسم على وجه المرأة أهم بكثير مما ترتديه من ثياب او تتزين به من حلي ! (وعلى فكرة : يصلح هذا القول السالف الذكر لان تحفظه وتقوله لزوجتك اذا ابدت رغبتها في شراء معطف من الفراء !!) .

قال لي «تشارلس شواب» ان ابتسامته اكسبته مليون ريال ! وهو على حق . فان مقدرة شواب الفائقة على اكتساب قلوب الناس هي وحدها المسئولة عن نجاحه الكبير ، واحد مظاهر هذه المقدرة ، ابتسامته المشرقة دائما !

وقضيت احد الايام مع النجم الفكاهي الفرنسي «موريس شيفالييه» والحق اقول انني منيت ـ حين جلست اليه ـ بخيبة أمل شديدة . فقد ألفيته عبوسا ، جامد الوجه ، مختلفا تماما عما توقعت .. الى ان ابتسم ! هنالك بدا لي كأن الشمس قد اشرقت من وراء السحب وأخذت ترسل على الكون ضياءها ودفئها . واغلب الظن انه لولا هذه الابتسامة لظل «موريس شيفالييه» نجارا متواضعا في باريس ، كما كان ابوه وإخوته .

***

ان تعبيرات الوجه تتكلم بصوت اعمق اثرا من صوت اللسان . وكأني بالابتسامة تقول لك عن صاحبها : «اني احبك . انك تمنحني السعادة . اني سعيد برؤيتك» !.

وهذا هو السبب في ان الكلاب تنجح نجاحا باهرا في اكتساب الاصدقاء ، فهي لا تنطق بشيء ، ولكنها تعبر عن سرورها برؤيتنا خير تعبير ، حتى لتكاد تقفز من جلدها سرورا بنا ، فليس عجيبا ان نسر نحن، كذلك ، برؤيتها .

ولا تحسب انني اعني بالابتسامة مجرد «علامة» ترتسم على الشفتين لا روح فيها ولا اخلاص ، كلا ! فهذه لا تنطلي على احد ، وانما أتكلم عن الابتسامة الحقيقية التي تأتي من اعماق نفسك ، تلك هي الابتسامة التي تجلب الربح الجزيل في ميادين المال والاعمال .

حدثني مدير المستخدمين في مخزن كبير بنيويورك فقال انه يفضل استخدام فتاة لم تتم تعليمها الثانوي ولكنها ذات ابتسامة مشرقة جذابة على استخدام دكتور في الفلسفة ولكنه عبوس متجهم الوجه !

وقال لي مدير احدى شركات المطاط الكبرى ان الرجل قلما ينجح في عمله ما لم يقبل عليه بروح الدعابة والمرح ـ اذن فهذا الرجل الذي يعد من اقطاب الصناعة لا يؤمن بالحكمة القديمة القائلة ان الجهد وحده هو وسيلة النجاح ! ثم استطرد يقول «عرفت رجالا نجحوا في اعمالهم لانهم كانوا يقبلون عليها كإقبالهم على وسائل التسلية والترفيه عن النفس ، ثم رايت هؤلاء الرجال انفسهم وقد حصروا همهم كله في العمل فاذا هو قد امتلأ غضاضة ، واذا هم قد فقدوا استمتاعهم به فأخفقوا» .

وقد سألت عشرات من رجال الاعمال ـ من طلبتي ـ ان يبتسموا لشخص معين طوال اليوم لمدة اسبوع ، ثم يحدثوا زملاءهم في الفصل عن النتائج .. وإليك «عينة» من هذه النتائج :

قال «وليم ب شتيهارت» الذي يعمل وسيطا في سوق الاوراق المالية بنيويورك :

«انني متزوج منذ اكثر من ثمانية عشر عاما ، وقلما ابتسمت لزوجتي خلال هذا العمر الطويل ! بل قلما حدثتها اكثر من بضع عبارات ابتداء من الساعة التي اصحو فيها حتى اغادر البيت قاصدا الى عملي . لقد كنت اسوأ مثل للرجل العبوس ، المتجهم ، فلما طلبت ان أحدث زملائي عن تجاربي في الابتسام ، فكرت في ان أجرب الابتسام مع زوجتي .

«ففي الصباح التالي ، بينما انا أمشط شعري امام المرآة تطلعت الى صورتي وقلت لنفسي : «اسمع يا وليم : انك ستمحو اليوم هذا العبوس المخيم على سحنتك ، ستبتسم دائما ، وستبدأ في التو واللحظة» . وإذ جلست الى مائدة الافطار حييت زوجتي بهذه الكلمات : «صباح الخير يا عزيزتي» وابتسمت وانا اقول ذلك .

لقد انذرتني انها ستدهش . الا انك هونت كثيرا في وصف التأثير الذي اعتراها .. لقد ذهلت !.

ولكني اسرعت فوعدتها ان تنتظر مني هذه «التحية» على الدوام . وقد جر هذا الموقف الجديد على بيتنا ، في خلال الشهرين الماضيين سعادة لم نذق مثلها خلال العام الماضي كله !.

«والآن اذ اقصد الى مكتبي احيي عامل المصعد بقولي «صباح الخير» واشفع هذه التحية بابتسامة مشرقة ، وابتسم للصراف في شباك المحطة، وعندما أقف في قاعة «البورصة» ابتسم لرجال لم يروني ابتسم من قبل!.

«وسرعان ما وجدت كل انسان يبتسم لي بدوره ، واعجب من هذا ان الابتسامات اصبحت تدر علي مزيدا من المال كل يوم !

وبشركتي في مكتبي وسيط اخر لديه كاتب شاب ، مرح النفس ، منبسط الاسارير دائما ، وإذ رأى مدى التغير الذي طرأ علي تشجع وصارحني بأنه عندما وقع نظره علي لاول مرة ، ظنني شخصا جامدا عبوسا لا تطاق عشرته ، ولكنه غيَّر ظنه بي !.

«وقد ظهرت معاملتي للناس ، كذلك ، من اللوم والانتقاد وانا الان اهب كلمات التقدير والمديح لكل من القاه كما امتنعت عن التحدث الى الناس فيما أرغب فيه ، واصبحت احاول دائما الوقوف على وجهة نظر الشخص الاخر . وقد احدث هذا التحول ثورة مباركة في حياتي . فانا الان شخص مرح سعيد ، كثير الاصدقاء» .

تذكر ان هذا الحديث صادر عن رجل يعد من ابرع المضاربين في سوق الاوراق المالية ، وهو عمل من الصعوبة بحيث ان تسعين في المائة ممن طرقوه قد باءوا بالخيبة !

***

فاذا لم تستشعر حافزا علىً الابتسام فماذا تفعل ؟.

اولا ، اقسر نفسك على الابتسام . واذا كنت وحدك فاقسر نفسك على الصفير المرح او التمتمة بالغناء ، وثانيا ، اظهر بمظهر الشخص السعيد ، فلن تملك بعد قليل الا ان تستشعر السعادة الحقة . وفي هذا يقول العالم النفساني وليم جيمس : «الذي يبدو لنا ان الافعال تعقب الاحساس ، ولكن الواقع ان الفعل والاحساس يسيران جنبا الى جنب ، او هما مظهران لشيء واحد ، فاذا نحن سيطرنا على «العقل» الذي يخضع لسلطان الارادة ، أمكننا بطريق غير مباشر ان نسيطر على الاحساس» .

اذن فالطريق المؤدية الى الابتهاج ، اذا افتقدنا الابتهاج ، هي ان نتصرف كما لو كنا مبتهجين حقا .

***

كل انسان في هذه الحياة يرنو الى السعادة . وثمة طريق مضمونة تفضي اليها : تلك هي ان تسيطر على افكارك . فالسعادة لا تعتمد في شيء على العوامل الخارجية ، بل جل اعتمادها على داخلية النفس . والسعادة ليست ما تملك ، ولا من انت ، ولا اين انت ، ولا ماذا تفعل ، انما السعادة هي رايك فيها ونظرتك اليها . فقد تجد شخصين يعملان عملا واحدا ، ولهما حظان متساويان من المال والمركز ، ومع ذلك تجد احدهما مبتئسا والاخر سعيدا . ولماذا ؟ لان لكل منهما اتجاها ذهنيا مختلفا ! ولقد رايت وجوها سعيدة بين العمال الصينيين الذين يتصبب منهم العرق ، وقد اضناهم العمل في حر الصين اللافح لقاء بضعة قروش في اليوم ، مثلما ارى كل يوم من الاشخاص السعداء في طريق «بارك» بنيويورك .

قال شكسبير : «ليس هناك جميل ولا قبيح ، وانما تفكيرك هو الذي يصور لك احدهما» .

وقال ابراهام لنكولن : «يصيب الناس من السعادة بقدر ما يوطدون عزمهم على ان يصبحوا سعداء !» وهو على صواب . فقد رايت اخيرا مثلا حيا على صدق هذا القول : كنت اصعد الدرج المفضي الى محطة «لونج

ايلاند» في نيويورك ، فالفيت امامي مباشرة نحو اربعين طفلا من العجزة، وهم يستعينون بالعصي الخشبية على صعود الدرج . وقد اذهلني البشر البادي عليهم وابديت هذه الملاحظة للمشرف عليهم فقال لي : «ان الطفل عندما يتبين انه سيصبح عاجزا مدى حياته يصدم اول الامر ، ولكنه بعد ان يتغلب على صدمته ينقلب راضيا بنصيبه ويصبح أسعد من الاطفال الاصحاء » .

وقد احسست بحاجة الى خلع قبعتي إكبارا لهؤلاء الاطفال فقد علموني درسا آمل الا انساه ابدا .

* * *

قال لي «فرانكلين بتجر» احد رجال التأمين على الحياة الناجحين ، انه وجد منذ زمن مضى ان الرجل المبتسم اهل للترحيب في كل مكان، ومن ثم اعتاد قبل ان يدخل مكتب احد عملائه ان ينتظر لحظة ويفكر في الافضال التي من بها الله سبحانه عليه ، والتي ينبغي ان يسعد بها فترتسم على محياه ابتسامة مشرقة راضية ، ثم يدخل المكتب .. وهو يعزو الى هذه الخطة البسيطة نجاحه الكبير في بيع عقود التأمين .

امعن الفكر في هذه النصيحة التي قالها «هربرت هبارد» ولكن اذكر ان مجرد قراءتها لا يجديك ما لم تحاول تطبيقها :

واذا غادرت باب بيتك، فارفع رأسك ، واملأ رئتيك بالهواء ، وحيّي اصدقاءك بابتسامة مشرقة ، وبث الروح في كل مصافحة . لا تخشَ ان يساء فهمك ، ولا تضيع لحظة في التفكير في خصومك ، بل حاول ان تتبين هدفك جيدا في ذهنك ، ثم تقدم اليه مباشرة . احصر ذهنك في الآمال الكبار التي تزيد تحقيقها ، وسوف تجد بمرور الايام انك تقتنص الفرص ، في غير وعي منك لتحقيق هذه الامال . تمثل في ذهنك صورة الشخص الناجح الذي تريد ان تكونه ، وستحولك هذه الصورة رويدا الى ذلك الشخص الذي تطمع في ان تكونه . ان التفكير هو أرقى مميزات الانسان ، وأن تفكر تفكيرا صحيحا هو ان تخلق وتبتكر ، فكل الامال الكبار تبدأ رغبة ، واننا اخر الامر صائرون الى المثل الاعلى الذي ترغبه قلوبنا وتشتهيه» .

* * *

كانت لأهل الصين القدامى حكمة رائعة ، ومنها هذه الحكمة التي يجمل بنا ان نعلقها على صدورنا كي لا ننساها ابدا :

«ان الرجل الذي لا يعرف كيف يبتسم لا ينبغي له ان يفتتح متجرا » !.

وبهذه المناسبة ، نشر «فرانك إيرفنج فلتشر» خلال دعايته عن منتجات شركة «أوبنهايم وكولنز وشركاهما» ، في احد أعياد الميلاد ، قطعة من الفلسفة الشعبية عن الابتسامة كان لها اكبر الاثر . وإليك هي:

الابتسامة في عيد الميلاد

انها لا تكلف شيئا ولكنها تعود بالخير الكثير .

انها تغني اولئك الذين يأخذون ، ولا تفقر الذين يمنحون !.

انها لا تستغرق اكثر من لمح البصر ، لكن ذكراها تبقى الى اخر العمر !.

لن تجد احدا من الغنى بحيث يستغني عنها ، ولا من الفقر في شيء وهو يملك ناصيتها ؟.

انها تشيع السعادة في البيت ، وطيب الذكر في العمل ، وهي التوقيع على ميثاق المحبة بين الاصدقاء .

انها راحة للتعب ، وشعاع الامل للبائس ، وأجمل العزاء للمحزون، وافضل ما في جعبة الطبيعة من حلول للمشكلات ؟.

وبرغم ذلك فهي لا تشترى ، ولا تستجدى ، ولا تقترض ، ولا تسلب ! انها شيء ما يكاد يؤتي ثمرته المباركة حتى يتطاير شعاعا !.

فاذا اتاك رجالنا ليبيعوك ما تحتاج اليه في عيد الميلاد ، والفيتهم من التعب والارهاق بحيث عز عليهم الابتسام ، فكن **اخا كرم وامنحهم ابتسامة من لدنك** .. فوالله ان أحوج الناس الى الابتسامة هو الذي لم يبق له شيء من الابتسام ليهبه !.

فاذا اردت ان يحبك الناس اتبع القاعدة رقم ٢ :

ابتسم

الفصل الثالث

اذا لم تفعل هذا فتوقع المتاعب

حدث في قرية «ستوني بوينت» الصغيرة بولاية نيويورك ، ان توفي طفل لاحد سكان البلدة ؛ وبينما جيرته يستعدون لتشييع جنازته ، ذهب «جيم فارلي» الى «الاسطبل» ليعد جواده لكي يشترك مع اهل بلدته في تشييع الجنازة . وكانت الارض مكسوة بالبرد ، والجو زمهريرا ، والرياح تصفر ، وبينما الجواد يمشي على الارض التي غدت اشبه بالمستنقع ، اذا به يقفز فجأة ويرفع رجليه الخلفيتين الى اعلا ويضرب بهما «جيم فارلي» فيقتله لساعته ! وشهد سكان القرية الصغيرة ، في ذلك اليوم جنازتين لا واحدة !

وخلف «جيم فارلي» وراءه أرملة وثلاثة اولاد ، وبضع مئات من الريالات هي قيمة التأمين على حياته .

وكان ابنه «جيم» في العاشرة من عمره حينذاك ، فذهب يبحث عن

عمل ، حتى وجده في مصنع لطوب البناء ، حيث راح يحمل الرمـــل ويصبه في القوالب ، ثم يعرضه للشمس حتى يجف . لم ينل هـــذا الصبي من التعليم الا قدرا يسيرا ، ولكنه بغريزته **كان يجيد التحبب الى الناس** ، واستطاع ، بمرور الوقت ، ان يربي في نفسه مقدرة **فائقة على تذكر اسماء الناس** ، فما ان بلغ الاربعين من عمره حتى منحته اربـــع جامعات درجاتها الفخرية ، وقد اصبح ، فيما بعد «رئيس اللجنـــة الديمقراطية القومية» ومديرا عاما للبريد في الولايات المتحدة !

قابلته ذات يوم وسألته عن سر نجاحه الباهر ، فقال لي : «الجهـد والاجتهاد» فقلت : «لا تمزح !» فسألني ماذا اظـــن ، اذن ، كان سر نجاحه ؟ فقلت «سمعت ان في وسعك ان تنادي عشرة الاف شخـــص بأسمائهم الاولى !» وكنت مصيبا في ظني ؛ فقد ساعدت هذه المقـــدرة «جيم فارلي» على ان ينصب فرانكلين روزفلت رئيسا للولايات المتحدة .

اما كيف خلق «جيم» هذه المقدرة على تذكر اسماء الناس فأمر هين : كان اذا التقى بصديق جديد تعرف على اسمه الكامل وأسماء اولاده وذويه المقربين ، ووقف على طبيعة عمله ، ولونه السياسي ، وآرائه العامة ومن ثم يحتفظ بهذه المعلومات في ذهنه كجزء من الصورة التي اختزنها فـــي مخيلته لهذا الصديق ، فمتى التقى به ثانية ، وسعه ان يربت كتفـــه ويسأله عن اولاده ، وزوجته ، والازهار الجميلة التي تنبت في حديقـــة داره ، فلا عجب اذن ان يكون له على مر الاعوام ، معارف واصدقاء يفوق عددهم الحصر !.

وقبل ان يبدأ فرانكلين روزفلت حملته الانتخابية بأشهر ، عكـــف «جيم فارلي» على كتابة مئات الرسائل كل يوم لاشخاص يعرفهم فـــي جميع انحاء الولايات المتحدة ، ثم استقل القطار وظل مدى تسعة عشر يوما يجوب انحاء الولايات ، وقطع في هذه الجولة اثني عشر الف ميل !

وكان اذا حل ببلد قابل معارفه فيها على مائدة الافطار او الغداء ، او العشاء ، فيقضي معهم زمنا يلقي عليهم فيه تحية قلبية مخلصة ، ثـــم يتركهم ليستأنف رحلته . فلما آب من رحلته انتقى من كل بلد زاره رجلا واحدا وسأله ان يعد له قائمة بكل من قابلهم وتحدث اليهم . وقد حوت هذه القوائم الافا من الاسماء ، ومع ذلك ، فكل اسم ورد في تلك القوائم حظي صاحبه بمحادثة ودية مع «جيم فارلي» .

وكانت الرسائل التي يكتبها «جيم» تبدأ دائما بهذه العبارة : «عزيزي بل» ـ تدليل وليم ـ او «عزيزي جو» تدليل جوزيف ـ وكان الامضاء

دائما «جيم» مجردا !.

لقد اكتشف «جيم فارلي» في وقت مبكر من حياته ان أحب الاسماء للانسان هو اسمه ! ومتى ذكرت اسم شخص صادفته وناديته به في المرة التالية التي تلقاه فيها ، فثق انك أديت له مجاملة لطيفة باقية الاثر.

اما لو نسيت اسمه ، او نطقت به مغلوطا فقد ارتكبت ذنبا لا يغتفر !.

مثال ذلك انني نظمت ، مرة برنامجا في الخطابة العامة بباريس ، وارسلت عدة خطابات الى الامريكيين المقيمين هناك ادعوهم الى الاشتراك في هذا البرنامج .

وقد وقع الكتبة الفرنسيون على الالة الكاتبة في بعض اخطاء عند كتابة اسماء المدعوين ، فأرسل الي مدير احد المصارف الكبيرة في باريس خطابا يؤنبني فيه تأنيبا شديدا لوقوعي في خطأ هجائي عند كتابة اسمه !.

* * *

ماذا كان سبب نجاح اندرو كارنيجي ؟.

كان يلقب بملك الصلب، ولكن خبرته بصناعة الصلب كانت ــ باعترافه هو ــ تتضاءل بجانب خبرة العشرات ممن يشتغلون عنده . اما السبب الحقيقي في نجاحه فهو خبرته بمعاملة الناس . فقد اظهر منذ صباه حبا للنظام ومقدرة على التزعم ، فلما بلغ العاشرة استكشف الاهمية العظمى التي يعلقها الناس على اسمائهم ، وقد استخدم هذه الحقيقة التي وقف عليها في اكتساب قلوب معاونيه وعماله .

مثال ذلك انه عندما كان صبيا في وطنه ، اسكتلنده ، ولدت له أرنب برية عشرة ارانب صغيرة . ولم يكن لديه ما يطعمهم به ، ولكنه اهتدى الى فكرة نيرة : قال للصبيان من جيرانه انه سوف يسمي الارانب الوليدة بأسمائهم ان هم ذهبوا واستحضروا له ما يطعمهم به ! وفعلت هذه الخطة فعل السحر ! ولم ينس كارنيجي ذلك قط .

وبعد ذلك بأعوام استطاع ان يصبح من ارباب الملايين مستعينا بهذه الخطة ذاتها . حدث انه كان يسعى لبيع منتجات من الصلب لشركة «سكك حديد بنسلفانيا» وكان رئيسها عندئذ «ادجار تومسون» فما كان من كارنيجي الا ان شيد مصنعا ضخما في «بتسبرج» لصناعة عربات السكك الحديدية وسماه «مصنع ادجار تومسون لاشغال الصلب» !

وعندما كان «اندرو كارنيجي» و«جورج بولمان» يتنازعان السيطرة على صنع عربات النوم ، تذكر «ملك الصلب» قصة الارانب ! كانا كلاهما يتباريان في تخفيض الاسعار وتحطيم كل امل لهما في الكسب الجزيل .

وذهب كل من كارنيجي وبولمان الى نيويورك ليقابلا رئيس مجلس ادارة «اتحاد الباسفيك» . والتقيا ، مصادفة ، ذات مساء في فندق «سانت نيكولاس» ، فأقبل كارنيجي على منافسه وهو يقول : «الا ترى يا مستر بولمان اننا نتصرف كالحمقى ؟!» وسأله بولمان : «ماذا تعني ؟» وعندئذ عرض عليه كارنيجي ان تتحد شركتاهما ، وتوخى في عرضه أن يبين المنافع المشتركة التي سوف تعود عليهما ان عملا متعاونين ، بدلا من ان يعمل احدهما ضد الاخر : وانصت بولمان باهتمام ، ولكنه لم يقتنع تماما، واخيرا سأل كارنيجي : «وماذا نسمي هذه الشركة الجديدة ؟» فأجاب كارنيجي على الفور : «كيف ؟ «شركة عربات بولمان الفخمة» طبعا !» .

واشرق وجه بولمان وقال : «تعال الى مكتبي يا صاح ولنتكلم جديا في هذا الموضوع» ، وقد خلق الحديث الذي دار بينهما في تلك الليلة حدثا تاريخيا في عالم الصناعة !

وكان اندرو كارنيجي يباهي بأنه يسعه ان ينادي عماله ، على وفرة عددهم ، بأسمائهم الاولى ، وبأنه عندما كان يدير أعماله بنفسه لم يعكر صفو العمل في افران الصلب الضخمة التي يملكها اضراب واحد !

وهل أدل على حب الناس لأسمائهم ، واعتزازهم بها من أن «بارنم» عندما ابت عليه الاقدار ان يعقب ولدا يحمل اسمه اوصى لحفيده «سيلي» بخمسة وعشرين الف ريال على ان يسمي نفسه باسم «بارنم سيلي» ؟!

ومنذ قديم الزمان اعتاد الاثرياء ان ينفحوا المؤلفين مبالغ من المال على ان يصدّروا مؤلفاتهم بإهداء يوجهونه اليهم !

والمكتبات والمتاحف في كل بلد من بلاد العالم تدين بأثمن ما فيها من مجموعات لرجال ارادوا ان تخلد اسماؤهم . ففي مكتبة نيويورك العامة تجد مجموعتي «آستور» و«لينكوكس» وفي متحف «متروبوليتان» تجد اسمي «بنجامين التمان» و«ج. ب. مورجان» ، ولا تخلو كنيسة تقريبا من اركان مزخرفة تخلد اسماء من ساهموا في انشائها !

* * *

واذا سألت اكثر الناس ، لماذا لا يتذكرون الاسماء ، لانتحلوا لانفسهم العذر بكثرة المشاغل ! ولكنهم ، على الارجح ليسوا اكثر انشغالا من فرانكلين روزفلت الذي كان يذكر اسماء صغار العمال الذين يلتقي بهم .

حدث ان صنعت له شركة «كرايزلر» سيارة خاصة ساقها ، الى البيت الابيض مستر «تشمبرلين» رئيس الشركة وأحد العمال . وأمامي الان خطاب من مستر «تشمبرلين» يروي فيه ما حدث في ذلك اليوم :

«لقد علمت الرئيس روزفلت كيف يقود السيارة دون عناء ، ولكنه علمني الشيء الكثير عن فن معاملة الناس ! فما ان وصلت الى البيت الابيض حتى استقبلني الرئيس وهو بادي المرح والسرور، وناداني باسمي الاول ، ورحب بي اصدق ترحيب . وكانت السيارة مصممة بحيث يمكن قيادتها باليدين وحسب (فقد كان روزفلت مشلول الساقين) . وقد ازدهاني سرور الرئيس بتصميم السيارة وقوله لي : «انها رائعة . وكم أحب ان ينفسح امامي الوقت لأفك أجزاءها عسى ان ارى كيف تعمل» ! وعندما ابدى اصدقاء روزفلت ومن معه اعجابهم بالسيارة قال لي روزفلت في حضرتهم : «انني أقدر يا مستر تشمبرلين الوقت والجهد والعناية التي بذلتها في تصميم هذه السيارة وصنعها . انه عمل رائع عظيم» وقد ابدى الرئيس اعجابه بالمحرك ، وبالمرآة العاكسة ، وبالساعة الالية ، وبالمصباح الكهربائي الكشاف ، وبمقعد السائق ، وبالحقائب الخاصة بالثياب ، وعلى الجملة امتدح كل شيء عرف انني أوليته عناية خاصة . وقال لي : انه سيلفت الى هذه الاشياء انظار مسز روزفلت ، ووزير العمل ، وسكرتيره الخاص . بل لقد اشرك بواب البيت الابيض الزنجي في الموضوع وقال له مازحا «عليك يا جورج ان تولي حقائب الثياب احسن عنايتك » .

«وكنت قد صحبت معي عاملا ميكانيكيا، قدمته الى الرئيس روزفلت حال وصولنا . وكان العامل فتى خجولا ، فظل طوال المقابلة صامتا ساكنا ، ولكن الرئيس ، قبل ان يودعنا ناداه باسمه ، وشد على يده ، وشكره على زيارته ! ولم يكن في شكره شيء من الاصطناع بل كان يعني كل كلمة قالها» .

«وبعد عودتي الى نيويورك ببضعة ايام، تسلمت صورة للرئيس ممهورة بإمضائه ، وكلمة قصيرة يعرب فيها عن شكره وتقديره .. اما كيف استطاع الرئيس ان يجد الوقت الذي يكتب لي فيه هذه الكلمة فمما يصعب عليّ تعليله !» .

لقد كان الرئيس روزفلت يعرف ان احدى الطرق السهلة المضمونة لاكتساب قلوب الناس هي تذكر اسمائهم، وجعلهم بهذا يشعرون بأهميتهم. فكم منا يفعل ذلك ؟!.

اننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب نتبادل بضع كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى ان نذكر اسمه عندما يحيينا لينصرف !.

***

ان من اهم الدروس التي يتلقاها السياسي ، هذا الدرس :
«ان تذكر اسم احد الناخبين هو نصف الطريق الى نباهة الذكر ، اما نسيانه فهو نصف الطريق الى الخيبة والاخفاق !» .
وكان نابليون الثالث ، امبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم ، يباهي بأنه ، على الرغم من واجبات الملك الملقاة على عاتقه ، يستطيع ان يذكر اسم كل شخص التقى به .
فماذا كانت خطته ! غاية من البساطة . كان اذا لم يسمع اسم محدثه واضحا قال له : «آسف لم استطع ان التقط الاسم تماما» فاذا كان الاسم على شيء من الغرابة سأل : «كيف يتهجى ؟» ثم يأخذ على عاتقه ، خلال المناقشة ان يكرر الاسم جملة مرات ويحاول ان يربطه ، في ذهنه ، بصورة صاحبه ، وملامحه ، وتعبيراته ومظهره العام .
واذا كان الرجل على قدر من الاهمية ، قام نابليون ، فضلا عن هذا بعمل شاق اخر : فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قرطاس ، ثم يتأمله مليا ، ويحصر ذهنه فيه ، وبهذا يكوّن فكرة «عينية» عن الاسم كما كوّن فكرة «سمعية» فلا يعود هناك ثمة سبيل لنسيانه !.
فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

اذكر ان اسم الرجل هو اجمل واحب الاسماء اليه

الفصل الرابع

لكي تصبح محدثا بارعا

دعيت اخيرا لحضور مباراة في «البريدج» برغم اني شخصيا لا العب «البريدج» . وقد صادفت هناك فتاة شقراء لا تلعب «البريدج» بدورها ، فرحنا نقطع الوقت بالحديث ، وحين عرفت الفتاة مني اني كنت استاذ «لويل توماس» وانني ارتحلت معه الى اوربا ، وعاونته في التقاط افلامه السينمائية «Illustrated Travel Talks» اقبلت عليّ بلهفة وهي تقول : هل لك يا مستر كارنيجي ان تحدثني عن كل الاماكن التي زرتها والمناظر التي رأيتها ؟» . وقبل ان ألبي طلبها قالت لي عرضا ، انها قد عادت الى زوجها اخيرا من رحلة الى افريقيا . فما كدت اسمع ذلك حتى هتفت : «حقا ؟! لكم تمنيت دائما ان ازور افريقيا ! ولكني للاسف ! لم اوفق بعد لهذه الامنية . اللهم الا لمدة اربع وعشرين ساعة قضيتها في الجزائر . هل زرت تلك المدينة الساحرة ؟! يا لك من محظوظة . انني احسدك . بربك ! حدثيني عن افريقيا» .

وكان حديثنا عن افريقيا كافيا لتمضية خمس واربعين دقيقة من

اننا نقضي نصف الوقت الذي نتعرف فيه على غريب نتبادل بضع كلمات جوفاء ثم لا نستطيع حتى ان نذكر اسمه عندما يحيينا لينصرف !.

***

ان من اهم الدروس التي يتلقاها السياسي ، هذا الدرس :
«ان تذكر اسم احد الناخبين هو نصف الطريق الى نباهة الذكر ، اما نسيانه فهو نصف الطريق الى الخيبة والاخفاق !» .
وكان نابليون الثالث ، امبراطور فرنسا وابن عم نابليون العظيم ، يباهي بأنه ، على الرغم من واجبات الملك الملقاة على عاتقه ، يستطيع ان يذكر اسم كل شخص التقى به .
فماذا كانت خطته ! غاية من البساطة . كان اذا لم يسمع اسم محدثه واضحا قال له : «آسف لم استطع ان ألتقط الاسم تماما» فاذا كان الاسم على شيء من الغرابة سأل : «كيف يتهجى ؟» ثم يأخذ على عاتقه ، خلال المناقشة ان يكرر الاسم جملة مرات ويحاول أن يربطه ، في ذهنه ، بصورة صاحبه ، وملامحه ، وتعبيراته ومظهره العام .
واذا كان الرجل على قدر من الاهمية ، قام نابليون ، فضلا عن هذا بعمل شاق اخر : فمتى خلا لنفسه كان يدون الاسم على قرطاس ، ثم يتأمله مليا ، ويحصر ذهنه فيه ، وبهذا يكوّن فكرة «عينية» عن الاسم كما كوّن فكرة «سمعية» فلا يعود هناك ثمة سبيل لنسيانه !.
فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

اذكر ان اسم الرجل هو اجمل واحب الاسماء اليه

الفصل الرابع

لـكي تصبح محدثا بارعا

دعيت اخيرا لحضور مباراة في «البريدج» برغم اني شخصيا لا العب «البريدج» . وقد صادفت هناك فتاة شقراء لا تلعب «البريدج» بدورها ، فرحنا نقطع الوقت بالحديث ، وحين عرفت الفتاة مني اني كنت استاذ «لويل توماس» وانني ارتحلت معه الى اوربا ، وعاونته في التقاط افلامه السينمائية «Illustrated Travel Talks» اقبلت عليّ بلهفة وهـــي تقول : هل لك يا مستر كارنيجي ان تحدثني عن كل الاماكن التي زرتها ، والمناظر التي رأيتها ؟» . وقبل ان البي طلبها قالت لي عرضا ، انهـــا قد عادت الى زوجها اخيرا من رحلة الى افريقيا . فما كدت اسمع ذلك حتى هتفت : «حقا ؟! لكم تمنيت دائما ان ازور افريقيا ! ولكني للاسف ! لم احقق بعد هذه الامنية . اللهم الا لمدة اربع وعشرين ساعة قضيتها فــي الجزائر . هل زرت تلك المدينة الساحرة ؟! يا لك من محظوظة . انـــي احسدك . ربك ! حدثيني عن افريقيا» .

وكان حديثيا عن افريقيا كافيا لتمضية خمس واربعين دقيقة مـــن

الوقت ، لم تسألني بعدها عن مشاهداتي في اوربا ! والحق انها لم تكن تريدني ان أتحدث اليها عن رحلاتي ، بل كانت تريد ان تظفر بمستمع شغوف ! يعينها على استعادة ذكرياتها !

فهل كانت هذه الفتاة بدعا في الخلق ؟ كلا . فمعظم الناس هكذا، قد جمعتني اخيرا بأحد علماء النبات المبرزين حفلة عشاء اقامها الناشر المعروف «ج. ينبورج» ولم اكن قد تحدثت الى احد علماء النبات من قبل، لذلك وجدت في الاستماع إليه لذة كبرى . جلست على حافة مقعدي ، واصغيت اليه وهو يحدثني عن الحشائش والازهار ، والحدائق المنزلية ، وكان من لطف الشمائل بحيث اوضح لي كيف أحل بعض المشكلات ، المتعلقة بحديقتي .

وكنا ــ كما اسلفت ــ في حفلة عشاء . ولكني ضربت بقوانين اللياقة عرض الحائط ، وتجاهلت سائر المدعوين ، ومضيت اتحدث الى هذا العالم ساعات بأكملها !.

وانتصف الليل فتمنيت للمدعوين ليلة سعيدة وانصرفت وعاد عالم النبات الى مضيفنا وأجزل له الثناء عليّ .. فقد كنت ــ على حد تعبيره ــ «مثيرا جدا» . وكنت هذا وكنت ذاك .

ثم اختتم حديثه للمضيف بقوله : «حقا ان مستر كارنيجي محدث بارع» محدث بارع ؟! انا ؟! وكيف ؟! فإني لم أقل شيئا على الاطلاق ! بل ما كان لي ان اقول شيئا قبل ان اغيّر موضوع الحديث ، فلست أعلم من النبات اكثر مما أعلم عن تَشريح طائر «البنجوين» ! كل ما فعلته انني استمعت بشغف ، قد فعلت ذلك لانني كنت شغوفا حقا بما يقول ، وقد احس هو بذلك ، وسره هذا بطبيعة الحال ، فالاستماع المشغف هو اعلى ضروب الثناء الذي يمكن ان تضفيه على محدثك !

***

يقول «جاك وودفورد» في كتاب «غرباء يجمعهم الحب» (١) : قلَّ من البشر من يجمد امام الثناء الذي يتضمنه الانصات باهتمام» .

ولقد ذهبت انا الى ابعد من ذلك مع عالم النبات ، كنت «مسرفا في

1 — Jack Woodfod «Strangers in Love».

تقديري مبذرا في ثنائي» ، قلت له انني تسليت وافدت كثيرا ، وقد فعلت ! وقلت انني اود لو تكون لي معلوماته الغزيرة واني والله ، لأود ! وقلت : انني اتمنى لو اطوف معه بالحقول ليسمي لي النباتات والازهار بأسمائها ، واني اتمنى فعلا ! وقلت له انه ينبغي لي ان اراه مرة اخرى وشيكا ، وانه حقا لينبغي !!

ولهذا وصفني الرجل بالمحدث البارع ، وانا الذي لم ازد على ان كنت مستمعا طيبا شجعه على الحديث .

***

ما هو سر الصفات الناجحة التي تعقد في مقابلة بين اثنين من رجال الاعمال ؟ يقول «تشارلس إليوت» : «ليس في ذلك سر ، سوى ان تصغي باهتمام لمحدثك ، فلا شيء اخر يسره اكثر من ذلك» .

شيء واضح .. أليس كذلك ؟ ولا ينبغي لك ان تدرس اربع سنوات في جامعة «هارفارد» لكي تصل اليه ! ولكني ، رغم هذا اعرف — وانت تعرف ولا شك — تجارا يستأجرون افخم المتاجر ، ويبيعون بضائعهم بسعر معتدل ، ويزودون واجهات محالهم بأكثر اللافتات اجتذابا للانظار ، وينفقون الاموال الطائلة على الدعاية والاعلان ، ثم يستخدمون ، بعد ذلك باعة لا يحسنون الاصغاء باهتمام .. باعة يجادلون زبائنهم ، ويقاطعونهم ، ويناقضونهم الراي ، وقد يغلظون لهم القول ، ويوشكون ان يقذفوا بهم خارج المتجر !.

خذ ، مثلا من قصة «س. دوتون» — احد طلبتي — اشترى ذات يوم ، حلة جديدة من متجر كبير معروف في نيوآرك ، بولاية نيوجرسي ، وبعد ايام استكشف «دوتون» ان صباغ الحلة رديء ، وأن لونها يحيل اذا اصابها شيء من العرق . فأخذ الحلة وعاد بها الى المتجر ، وقصد الى البائع الذي باعه اياها وقص عليه القصة. هل قلت «قص عليه» ؟! استغفر الله .. بل «حاول ان يقص عليه» ولكنه لم يستطع .. فقد قطع عليه البائع السبيل وقال له : لقد بعنا الافا من هذه الحلل ، وهذه هي اول شكاية نسمع بها ! تلك كانت كلماته ، اما «لهجته» فكانت اقبح بكثير ! ولم يكن لها الا ترجمة واحدة : «انت تكذب ! أتظن انك ستحملنا التبعة؟ حسنا سوف ترى لمن تكون الغلبة !» .

وعند احتدام المناقشة ، تدخل بائع اخر في الموضوع وقال : كل الحلل ذات اللون القاتم يحيل صباغها في اول الامر ، ولا يسعنا ان نفعل شيئا ازاء ذلك ، خاصة للحلل التي تباع بمثل هذا الثمن الرخيص !!» .

قال مستر «ديتون» : «.. وكنت على تلك اللحظة مجرد غاضب وحسب ، فلما ألح البائع الثاني الى انني اشتريت بضاعة رخيصة بذات اغلي كالمرجل ! واوشكت ان اقول لهم : «خذوا حلتكم واذهبوا بها الى الجحيم» ولكن رئيس القسم دخل علينا في تلك اللحظة ، ووسعه ان يذهب غضبي ، ويهدىء ثورتي ، كيف بأن استخدم ثلاثة اشياء : «اولا : استمع الى قصتي من البداية الى النهاية دون ان يقاطعني بحرف واحد ! ثانيا : ما ان اكملت حديثي حتى سلّم معي بأن لون الصباغ قد حال فعلا ، وانذر البائع الا يبيع شيئا قط ما لم يستوثق من جودته ورضاء العميل عنه . وثالثا : سألني ماذا اريد ان يفعل بالحلة ، واظهر عزمه على ان يفعل حسبما اشير عليه» .

«وكنت الى بضع دقائق خلت ، على استعداد لان اقول لهم : «احتفظوا ببضاعتكم الرديئة لأنفسكم» ولكنني عندئذ ، اجبته : «اني اسالكم النصيحة بدوري ، أريد ان اعرف هل ستظل الحلة تفقد لونها ، ام ان هذا طارىء مؤقت !» .. وهنا اقترح عليّ رئيس القسم ان اجرب الحلة لمدة اسبوع اخر ، فاذا لم أرض عنها أرجعتها اليهم .

«وغادرت المتجر راضيا . وقد صلحت حال الحلة في نهاية الاسبوع ، واستعدت ثقتي التامة ببضاعة هذا المحل . وليس بعجيب ان يصبح هذا الرجل رئيسا لقسمه. اما البائعان فانهما سيظلان ... ـ كنت على وشك ان اقول انهما سيظلان مجرد بائعين طول حياتهما ـ كلا ! بل ربما أنزلا درجة الى قسم حزم البضائع حيث لا تكون لهما صلة بالعملاء على الاطلاق » .

***

حتى اشد الناس جفافا في الطبع ، وغلظة في القول لا يملك الا ان يلين ازاء مستمع صبور عطوف .. مستمع يلوذ بالصمت اذا اخذ محدثه الغاضب ، يصول ويجول كالحية الرقطاء وهو ينفث سمه هنا وهناك !.

مثال ذلك ان «شركة تليفونات نيويورك» صادفت منذ بضعة اعوام مضت ، عميلا من شر العملاء واسواهم خلقا وقد سب الرجل مندوب الشركة واشبعه نعتا ، ورفض ان يدفع الاقساط «الملفقة» «المدسوسة عليه» كما وصفها ! ـ وكتب المقالات الى الجرائد ، وارسل الشكاوى الى « لجنة الخدمة العامة » وبدأ حملة عاصفة ضد شركة التليفونات ! واخيرا عهد الى موظف بارع من «كاسحي المتاعب» في الشركة المذكورة بمقابلة هذا العميل المشاكس ... واستمع «كاسح المتاعب» وأرخى العنان للرجل

الغاضب الثائر ريثما افرغ ما في جعبته .

وحدث «كاسح المتاعب» طلبتي بما جرى بعد ذلك ، فقال :

«ظل الرجل يعصف وظللت استمع ساكنا زهاء ثلاث ساعات تقريبا.. وعدت اليه في اليوم التالي واستمعت مرة اخرى وقابلته اربع مرات ، وفي المرة الرابعة كنت قد عينت عضوا في هيئة شرع في تأليفها وسماها «هيئة حماية مشتركي التليفون» وما زلت ـ على قدر ما أعلم ـ العضو الوحيد في هذه الهيئة بجانب رئيسها !.

«كان كل ما فعلته انني سمعت الى الرجل باهتمام . اقررته على كل كلمة قالها ، ولم يكن الرجل قد اعتاد ان يحدثه موظف بشركة التليفونات على هذا النحو . اما الموضوع الذي اتيت بشأنه ، فلم أشر اليه قط في الزيارات الثلاث الاول ـ وفي الزيارة الرابعة اسدلت الستار على المشكلة تماما ، فقد سدد الرجل ـ من تلقاء نفسه ـ حسابه كله ، ولاول مرة في تاريخ نزاعه مع الشركة سحب كل شكاواه ضدها !» .

لا شك ان هذا العميل كان يعتبر نفسه مجاهدا مظلوما يدافع عن الحقوق العامة ضد استغلال معيب ! ولكنه في الحقيقة كان في حاجة الى «الاحساس بالاهمية» ، وكان يجني هذا الاحساس اول الامر من التبرم والشكوى ، ولكنه بمجرد ان حصل على هذا الاحساس من احد مندوبي الشركة ، سرعان ما اندثرت مظالمه المتوهمة !.

***

ومنذ سنين مضت ، بلغ الفقر بأحد الغلمان الهولنديين ، المهاجرين الى امريكا ، الى حد انه كان يشتغل بتنظيف نوافذ احد المخابز ، بعد إيابه من المدرسة ، نظير عشرين قرشا في الاسبوع ! ولم تزد المدة التي قضاها هذا الغلام في المدرسة ـ وهو يدعى «ادوارد بوك» ـ على ست سنوات ، وبرغم ذلك ، فقد وسعه ان يصبح واحدا من أنجح الصحفيين في تاريخ الصحافة الامريكية . كيف ؟ هذه قصة طويلة ، وسنكتفي بجانب منها : بدأ «بوك» باستخدام المبادىء التي ضمنّاها هذا الفصل : ترك المدرسة وهو في السادسة عشرة من عمره ، واشتغل «ساعيا» في شركة «ويسترن يونيون» لقاء ستة ريالات ونصف ريال في الاسبوع ، ولكنه لم يتخل قط عن فكرة اتمام دراسته ، فبدأ يعلم نفسه ، اقتصد من اجور المواصلات : وثمن عشائه ما مكنه من شراء دائرة معترف «التراجم الامريكية» .. ثم فعل شيئا لم نسمع بمثله من قبل : قرأ سير مشاهير المعاصرين ، وارسل اليهم يسألهم معلومات اكثر عن طفولتهم .. كان

مستمعا طيبا ، وشجع مشاهير الناس على ان يتحدثوا عن انفسهم ، كتب الى «الجنرال جيمس جارفيلد» الذي كان مرشحا للرياسة ـ وسأله هل كان صبيا شقيا مشردا حقا .. وكتب الى «الجنرال جرانت» يسأله عن معركة معينة فرسم له جرانت خريطة ، ودعا هذا الغلام ـ البالغ من العمر اربع عشرة سنة ـ الى العشاء معه، وكتب الى «ايمرسون» وشجعه على الكلام عن نفسه !.

وسرعان ما كان هذا «الساعي» يراسل اعظم الناس في البلد : ايمرسون ، وفيليب بروكس ، واوليفروندل هولمز ، ولونجفيلو ، ومسز ابراهام لنكولن ، ولويزا ماي إلكوت ، والجنرال شيرمان ، وجيفرسون ديفيز !.

ولم يكتف بمراسلة هؤلاء العظماء وحسب ، بل زار اكثرهم في بيوتهم بمجرد ان حصل على عطلة من عمله ، وقد ملأته هذه التجارب ثقة لا تقدر بثمن .

وقد صرح لي «ايزاك ماركسون» بطل العالم في مقابلة مشاهير الناس ان «معظم الناس يفشلون في طبع اثر طيب في نفوس من يقابلونهم لاول مرة ، لانهم يهملون الاصغاء باهتمام ! انهم يحصرون همهم فيالكلام الذي سيقولونه ، ومن ثم يصمون آذانهم عن الاستماع .. وقد قال لي عظماء الناس : انهم يفضلون المستمعين الطيبين على المتكلمين الطيبين ، ولكن يبدو ان القدرة على الاستماع اندر من اي صفة طيبة اخرى !» .

وليس العظماء وحدهم هم الذين يحتاجون الى مستمع طيب ، بل الناس جميعا هكذا ، وكما قالت مجلة «ريدز دايجست» ذات مرة : «ان اكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم وانما ليستمع اليهم !» .

* * *

في خلال احلك ساعات الحرب الاهلية ، كتب لنكولن الى صديق قديم في «سبرنجفيلد» ، بولاية «الينوي» ، يسأله ان يأتي الى واشنجتون ، لان ثمة مشكلات يريد ان يناقشها معه .

واتى الصديق الى البيت الابيض . وتحدث اليه لنكولن ساعات طوالا عما يراه في مسألة اصدار قرار بتحرير العبيد ، وعرض لنكولن لكل الاراء التي تحبذ الموضوع ، وتلك التي تعارض ، ثم قرأ عليه عدة خطابات ، ومقالات ، بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد ، وبعضها يلومه في تبكيره في تحريرهم . فلما فرغ لنكولن من حديثه الطويل ، شد على يد صديقه وتمنى له ليلة سعيدة ، وردّه الى «الينوي» دون ان يسأله

حتى رايه !.

قضى لنكولن طوال الوقت يتحدث ، وصديقه صامت يصغي ، وفي ذلك يقول الصديق : «وقد بدا على لنكولن الارتياح عندما انتهى من كلامه، فلم يكن ، في الواقع ، يحتاج الى نصيحة ، بل كان يريد مجرد مستمع صبور ليكاشفه بنياته ، ويحدثه بما يدور في خلده» .

وهذا ما يريده كل منا عندما تحيط به المتاعب وتواجهه المشكلات ، وهذا ــ غالبا ــ هو ما يريده الزبون الغاضب ، والموظف السأمان ، والصديق المهان !

اذا كنت تريد ان ينفضّ الناس من حولك ، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك ، فهاك «الوصفة» : «لا تعط احدا فرصة الحديث .. تكلم بغير انقطاع عن نفسك ، واذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه : انه ليس ذكيا مثلك ولا اريبا ، فلماذا تضيع وقتك في الاستماع الى حديثه السخيف ؟! اقتحم عليه الحديث واعترضه في منتصف كلامه !» .

هل تعلم اناسا يعملون بهذه الوصفة ؟! انا اعرف ، لسوء الحظ ! والمدهش في الامر ان لبعضهم أسماء لماعة في المجتمع !.

يقول الدكتور «نيكولاس بتلر» رئيس جامعة كولومبيا : «الرجل الذي يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر الا في نفسه فقط . والذي يفكر في نفسه فقط رجل جاهل تدعو حاله الى الرثاء ، انه أمي النفس بغض النظر عن مدى تعليمه !» .

فلكي تصبح محدثا بارعا كن ، اولا ، مستمعا طيبا ، وفي ذلك يقول مستر «تشارلس.نورتام لي» : «لكي تكون هاما كن مهتما» .

اسأل محدثك اسئلة تظن انه سيسر بالاجابة عنها . شجعه على الكلام عن نفسه ، واعماله ، وعن المحيط الذي تخصص فيه وتذكر ان محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته اكثر ، بمائة ضعف ، من اهتمامه بك ، وبمشكلاتك وان ضرسا يؤلمه لهو اهم عنده من مجاعة تحيق بأهل الصين ، او كارثة تنزل بأهل افريقيا ... فاجعل ذلك نصب عينيك في المرة التالية التي تبدأ فيها مناقشة .

فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

كن مستمعا طيبا ، وشجع محدثك على الكلام عن نفسه

الفصل الخامس

كيف يسرّ بك الناس

كل من زار ثيودور روزفلت في «أويسترباي» قد اعجب باتساع افقه ووفرة اطلاعه . فسواء كان الزائر من رعاة البقر ، او من هواة الخيل ، او من كبار الساسة ، فان روزفلت كان يحدث كلا منهم في الميدان الذي تخصص فيه ! فكيف تيسر له ذلك ؟ الاجابة بسيطة : كان روزفلت اذا توقع زيارة شخص ما ، قضى جانبا من وقته يقرأ شيئا عن الموضوع الذي يعرف ان ضيفه يهتم به اكثر من سواه ، ذلك ان روزفلت كان يعلم ان الطريق المؤدية الى قلب الانسان هي ان تكلمه في الاشياء التي يلم بها اكثر من غيرها .

وقد تعلم «وليم ليون فيلبس» استاذ الادب السابق بجامعة «يل» هذا الدرس نفسه في وقت مبكر من حياته : كتب فيلبس في مقاله «عن الطبيعة الانسانية» يقول بها :

«عندما كنت في الثامنة من عمري ، اعتدت ان امضي عطلة نهاية الاسبوع في ضيافة عمتي «ليبي لنسلي» في «ستراتفورد» . وذات مساء حضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر ، لم اكن رأيته من قبل ، وكنت

في ذلك الحين شغوفا بالقوارب ، فما ان علم الزائر بذلك ، حتى صب حديثه معي عن القوارب ، وكل ما يتصل بها .

وقد ترك حديثه في نفسي احسن الاثر وابقاه ، فلما انصرف سألت عمتي من هو ، وما سبب اهتمامه بالقوارب ؟ فأنبأتني عمتي انه محام من نيويورك ، وانه لم يهو القوارب في يوم من الايام ! فسألتها لماذا اذن ، صب حديثه كله عن القوارب ؟ فقالت : لانه رجل لطيف الشمائل ، راى انك مهتم بالقوارب فتكلم عن الشيء الذي عرف انه يهمك اكثر من سواه !»

* * *

وامامي وانا اكتب هذا الفصل ، خطاب من «ادوارد شاليف» ، وهو احد رجال «الكشافة» العاملين ، وفيه يقول :

كان رهط كبير من الكشافة يستعد للقيام برحلة الى اوروبا تحت اشرافي ، وكان بين افراده غلام شديد الشوق الى الاشتراك في هذه الرحلة ، ولكن ضيق ذات يده أوشك ان يحول دون تحقيق أمنيته ، فرغبت الى مدير احدى الهيئات الكبرى ان تتبرع له بمصاريف الرحلة .

«وقبيل ذهابي الى المدير ، سمعت انه كان قد كتب «شيكا» بمبلغ مليون ريال ، فلما صرف «الشيك» احتفظ به لديه داخل اطار، فما ان دخلت مكتبه ، حتى رجوته ان يريني هذا «الشيك» وقلت : «شيك» بمليون ريال ؟! انني لا اذكر ان انسانا من قبل كتب «شيكا» بمثل هذا المبلغ من قبل ! لكم اود ان اخبر غلماني انني رأيت «شيكا» بمليون ريال راي العين ! واراني الرجل «الشيك» والسرور يطفح من وجهه ، فسألته ان يقص علي كيف كتبه ولماذا .

(ولا شك انك لاحظت ان مستر شاليف لم يبدأ بالحديث عن غلامه الكشاف ، وعن الرهط الذي يزمع الرحيل الى اوروبا !)

وما لبث الرجل ان سألني «على فكرة .. ما هو الشيءالذي رغبت في ان تراني بصدده ؟» وهنا اخبرته بالغرض من زيارتي ولشد ما كان عجبي حين اجاب مطلبي في الحال ، بل فعل اكثر من هذا : لقد سألته ان يرسل فردا واحدا الى اوروبا ، ولكنه تطوع فتكفل بنفقات خمسة افراد فضلا عني ! واعطاني خطابات توصية الى رؤساء فروع هيئته في عواصم اوروبا يوصيهم بأن يقدموا لنا كافة التسهيلات الممكنة ، وقد قابلنا بنفسه في باريس ، وطاف معنا بالمدينة .

«واني لعلى يقين من انني لو لم امسك بطرف الحديث الذي يسره ويحلو له لما امكن ان أجده مسارعا الى تلبية طلبي بمقدار عشر ما وجدته!»

اترى هذه خطة ناجحة في الاعمال ؟

خذ ، مثلا ، «هنري دوفر نوي» صاحب المخابز المعروفة باسمه ، وهي من اكبر المخابز في نيويورك .

كان مستر دوفر نوي يرجو ان يتعهد بيع الخبز لاحد الفنادق المعروفة، وقد ظل يزور مدير هذا الفندق مرة كل اسبوع لمدة اربع سنوات متوالية ، واشترك في النوادي الاجتماعية التي يتردد عليها المدير ، بل استأجر غرفة في فندقه وسكن فيها لكي يحصل على الصفقة ، ولكن على غير طائل !

يقول مستر «دوفر نوي» :

«.. ثم بعد ان درست العلاقات الانسانية ، صممت على ان اغير خططي . قررت ان اتعرف على الشيء الذي يسر هذا الرجل اكثر من سواه . وقد اكتشفت انه ينتمي الى جماعة تضم اصحاب الفنادق وتسمى «الهيئة الامريكية لاصحاب الفنادق» ولم يكن الرجل مجرد عضو في هذه الجماعة ، بل ان حماسته الشديدة لها قد نصبته رئيسا عليها ، ورئيسا لهيئة «المستقبلين الدوليين» فضلا عنها ! ولم يكن الرجل يهمه ان تعقد الهيئة اجتماعاتها ، فقد كان على استعداد لان يطير فوق قمم الجبال ، او يعبر الفيافي والبحار ليحضر اجتماعاتها .

«فلما قابلته بعد وقوفي على هذه المعلومات ، بدات اجاذبه الحديث عن «جماعة المستقبلين» فرايت من لهجته المشبعة بالحماسة ان هذه الهيئة هي مبعث سروره ، وبهجة حياته . وقبل ان ابرح مكتبه في ذلك اليوم ، عينني عضوا في تلك الجمعية !.

«ولم اقل في خلال تلك المقابلة شيئا قط عن الخبز . وبعد بضعة ايام حدثني الرجل بالتليفون ، وطلب الي أن أحضر ومعي «العينات» والاسعار ! .

فتصور هذا ، لقد ظللت اطرق باب هذا الرجل اربع سنوات متوالية محاولا ان احصل على الصفقة !.. والارجح انني كنت اظل اطرق بابه الى اليوم لو لم اتكلف مئونة التعرف على الشيء الذي يسره ان يتحدث عنه!» .

فاذا اردت ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

تكلم فيما يسر محدثك ويلذ له

الفصل السادس

كيف يحبك الناس في الحال

كنت انتظر دوري في الصف المنتظم امام مكتب البريد لأسجل خطابا ، فلاحظت ان الموظف المنوط به التسجيل متبرم بعمله ، ملول منه : يزن المظاريف ، ويناول الطوابع ، ويرد باقي النقود ، ويحرر الايصالات .. حلقة مفرغة من العمل المتشابه الذي عهده سنة بعد اخرى . فقلت في نفسي : فلأحاول التحبب الى هذا الشاب .

وبديهي انني اذا اردت ان أتحبب اليه فيجب ان اقول له قولا لطيفا لا عن نفسي ، وانما عنه هو ! وساءلت نفسي : ترى ما الذي يستحق ان ابدي اعجابي به ؟

والاجابة عن هذا السؤال عسيرة احيانا ، خصوصا حيال الغرباء ، ولكنها في تلك المناسبة بالذات كانت ميسورة ، فسرعان ما لمحت شيئا اعتزمت أن أبدي له اعجابي به .

وبينما الشاب يزن مظروفي قلت له في لهجة مخلصة : «لكم أتمنى لو كان لي مثل شعرك الفاحم اللماع !» فنظر الي الشاب وهو نصف

ذاهل ، وقد اشرق وجهه سرورا وقال في تواضع : «حقا ؟ انه ليس في مثل بهائه الاول !» فأكدت له انه ما زال جميلا ؟ اخاذا .. وقد سر لذلك أيما سرور ، وقال : ان كثيرين قبلي قد ابدوا اعجابهم بشعره !

واراهن ان هذا الشاب قد ذهب الى منزله ظهر ذلك اليوم وهو يكاد يسير على الهواء ! واراهن انه ما ان دلف الى منزله حتى قص ما جرى بيني وبينه على زوجته واراهن انه تطلع الى صورته في المرآة وقال لنفسه : «حقا ! انه شعر جميل !»

تسألني ماذا جنيت من وراء ذلك؟ او يتحتم ان اجني شيئا ؟ افترض ان تمتثل للانانية البغيضة فلا تهب شيئا من السعادة لغيرك من الناس دون ان تنتظر جزاء ولا شكورا ؟ افترض ان تظل نفسك مطبقة بعضها على بعض ، كالثمرة الفجة التي تضر ولا تنفع ؟ اذن لاستحققت الخيبة والاخفاق في الحياة !

بلى . لقد جنيت شيئا ولم أتكلف في سبيله مالا ولا جهدا : جنيت الاحساس بأنني وهبت هذا الشاب شيئا دون ان يكون في طوقه هو ان يهبني شيئا في مقابله ! وهذا ، ولا شك ، احساس يرضيك ، ويظل ماثلا بذاكرتك امدا طويلا .

ثمة مبدأ على جانب عظيم من الاهمية في السلوك الانساني لو عملنا به لما وقعنا في المشكلات قط ذلك هو : «اجعل الشخص الآخر يحس دائما بأهميته» .

لقد ظل الفلاسفة على مر العصور يبحثون في قواعد العلاقات الانسانية ، ومن هذا البحث الطويل كله خرجوا لنا بمبدأ ليس هناك ما هو اسمى منه ، مبدأ علمه «زردستار» للمجوس في بلاد فارس منذ ثلاثة الاف سنة ، ووعظ به «كونفوشيوس» اهل الصين منذ اربعة وعشرين قرنا ، ولقنه «لاوتي» لتلاميذ الطائية في وادي «هان» ، وبشر به «بوذا» على ضفاف نهر «الجانجز» المقدس قبل الميلاد بخمسمائة سنة واوردته الكتب الهندوكية قبل ذلك بألف عام ، ونادى به السيد المسيح في تلال ارض يهوذا الصخرية منذ تسعة عشر قرنا ، بل نادى به كل نبي في أمته ، وكل حكيم في عصره ، ذلك هو : «احب لأخيك ما تحب لنفسك» !

انت تريد استحسان الناس لك ، وتريد اعترافا بقدرك وقيمتك ، وتتعطش الى ان تكون ذا شان في دنياك الصغيرة ، وتأبى ان تستمع الى مداهنة رخيصة ، او تملق مجرد من الاخلاص وانما تبغي «تقديرا»

مخلصا ، وترغب في ان يكون اصدقاؤه ومعارفك على حد قول «شواب»: «مسرفين في تقديرهم لك ، مبذرين في مديحهم اياك» .. كلنا يريد ذلك .. فدعنا اذن ، نتبع هذا المبدأ الذهبي الذي هو ؛ دعنا نمنح الاخرين ما نحب ان نمنحه .

كيف ؟ اين ؟

الجواب هو : طول الوقت ، وفي كل مكان !

سألت مرة موظف الاستعلامات في «شركة راديوسيتي» عن نمرة مكتب «هنري سوفين» . وكان الموظف يرتدي بزة رسمية أنيقة ، واراد ان يزهو أمامي بإجادته لعمله ، فاجاب في وضوح وجلاء : «هنري سوفين (لحظة من الصمت) .. الطابق رقم ١٨ (لحظة من الصمت) .. غرفة رقم ١٨١٦» .

واتجهت الى المصعد ، ولكنني توقفت فجأة ، وعدت اليه اقول : «أريد ان أهنئك على المقدرة الفائقة التي اجبت بها عن سؤالي . لقد كنت غاية في الدقة والوضوح . لقد فعلت ذلك كفنان مبدع ، وهذا شيء تستحق عليه التهنئة !»

واهتز الفتى سرورا ، وجعل يفسر لي ماذا كان يعني بكل لحظة من لحظات الصمت ، ولماذا نطق بكل عبارة بالطريقة التي نطقها بها ، وجعلته كلماتي يصلح وضع رباط عنقه استكمالا للزهو الذي أستشعره !

وبينما أنا أنطلق الى الطابق الثامن عشر ، تولاني الاحساس بأنني ساهمت ، بعض الشيء ، في ترويج «الاحساس بالسعادة الانسانية» !

***

وليس عليك ان تنتظر حتى تعين سفيرا لدى فرنسا لكي تستخدم هذه الفلسفة ، بل انك تستطيع ان تفعل بها فعل السحر في كل يوم ، ومع كل انسان !

فمثلا ، اذا جاءتك خادمة المطعم تحمل صحنا من البطاطس المسلوقة وكنت قد طلبت بطاطس محمرا ، فقل لها : «آسف اذ أزعجك . ولكني افضل البطاطس المحمر على الطريقة الفرنسية» فستجيب : «لا ازعاج اطلاقا» وستسر بخدمتك لانك اظهرت احتراما لها .

عبارات كهذه .. «آسف لازعاجك» او «هل اطمع في ...» و«هل تتفضل» ، و«هل تسمح ..» ، و«اني اشكر لك ..» تفعل فعل السحر

في نفوس الناس ، وتقطر الزيت في عجلة الحياة اليومية التي تــدور متشابهة في سام وملل !

هل قرأت احدى روايات «هول كين» ملايين لا حصر لها من النـاس قرأت رواياته . كأن هذا الرجل ابن حداد ، ولم يقض في المدرسة اكثر من ثماني سنوات ، وبرغم ذلك فقد اصبح ، فيما بعد ، من أوفر رجال الادب ثراء !

وهذه هي قصته :

كان «هول كين» يهوى من الشعر القصائد القصيرة ، فالتهم كل ما انتجه «دانيل جابريل روسيتي» ، والقى محاضرة يتغنى فيها بشعـر «روسيتي» ، وارسل نسخة منها الى «روسيتي» نفسه ! وقــد سر «روسيتي» لذلك ابلغ السرور ، ولا يبعد ان يكون قد قال لنفسه : «اذا كان هناك شاب له مثل هذا الراي في فني فلا بد وان يكون ذكيا اريبا» ! ومن ثم دعا «روسيتي» ابن الحداد الى لندن ليشتغل سكرتيرا خاصا له ! وكانت تلك نقطة التحول في حياة «كين» وكان بحكم منصبه هذا يلتقي بأشهر الشخصيات الادبية والفنية في ذلك الحين، وقد انتفع بمخالطتهم، ودب فيه الامل بفضل تشجيعهم ، فاتخذ له وجهة خاصة في ميــدان الادب رفعت اسمه عاليا .. وقد اصبح بيته ، «جريبا كاستل» في جزيرة «مان» كعبة الزوار من اقاصي الارض ، بعد وفاته ، وخلف تركة تقدر بمليونين وخمسمائة الف ريال !

ومن يدري ؟ فربما مات «هول كين» فقيرا معدما ، منسيا لو لم يكتب الى رجل شهير مبديا اعجابه به !

نعم . كان «روسيتي» يعتبر نفسه شخصا مهما ، ولكن ليس بغريب، فكل منا يعتبر نفسه شخصا مهما .. بل مهما جدا !

هل تعتقد انك أصفى معدنا من اليابانيين ؟ الحقيقة ان الياباني يعتبر نفسه اصفى منك معدنا . فالياباني المحافظ يشتعل غضبا لو راى رجلا «ابيض» يراقص سيدة يابانية ! وهل تعتبر نفسك ارقى من الهندوكي ؟! هذا ظنك انت ! اما الهندوكي فيشعر بسموه عليك ، حتى انه لا يمس طعاما وقع عليه ظلك .

وهل تظن انك ارفع قدرا من الاسكيمو ؟ مرة ثانية انت مخطىء ! فهل تعرف ماذا يظن بك الاسكيمو ؟ ان من الاسكيمو طائفــة من المواطنين الكسالى الذين لا تقع فيهم ، ولا يعهد اليهم بعمل ، وهؤلاء يسميهــم الاسكيمو «الرجال البيض» تعبيرا عما يشعرون به نحو البيض من احتقار

وازدراء !.

نعم . كل امة تشعر انها ارقى ، واعرق ، وارفع قدرا من الامم الاخرى ، وهذه هي الوطنية المتطرفة التي تولد الحروب . اذ كل رجل تلقاه يكاد يشعر انه احسن منك ، في ناحية ما على الاقل ، وليس هناك الا سبيل واحد يفضي بك الى قلبه ، ذلك هو ان تشعره ـ بطريقة مباشرة ـ انك تعترف بأهميته ، وانك تعترف بذلك في اخلاص !

تذكر قول ايمرسون : «كل شخص القاه ، يفوقني في ناحية واحدة على الاقل ، وفي هذه الناحية يمكن ان آخذ عنه واتعلم منه» .

اقص عليكم قصتين واقعيتين ، طبق فيهما اثنان من رجال الاعمال الذين يدرسون برنامجي هذه المبادىء فحصلوا على اروع النتائج .

اما القصة الاولى فبطلها رجل من رجال القانون يفضل الا يذكر اسمه فلندعه مستر «س» .

ارتحل مستر «س» عقب انضمامه الى معهدي بمدة وجيزة الى «لونج أيلاند» في صحبة زوجته ليزورا بعض أقاربهما وهناك قصدا الى عمة زوجته عجوز ، حيث تركته زوجته وخرجت لتزور بعض اقاربها الاخرين . ولما كان يتحتم على مستر «س» ان ينهي الى طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ «اظهار التقدير للناس» فقد فكر في ان يبدأ العمة العجوز.

والقى مستر «س» نظرة في ارجاء البيت فاحصة ليرى اي الاشياء فيه يسعه ان يبدي تقديره له ، وما لبث ان سأل العمة العجوز : «الم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠ ؟» فاجابته العجوز «بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه !» .

فقال : « انه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه . انه جميل ، قوي البناء ، فسيح الارجاء ، متعدد الغرف ، وانه لمن سوء الحظ ان مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الايام» .

وأقرته السيدة العجوز قائلة : «نعم . فان شباب هذه الايام لا يهتمون بالبيوت الجميلة ، كل ما يريدونه هو شقة ضيقة ، وثلاجة كهربائية ، وسيارة يسرحون بها طيلة اليوم» ثم اردفت في صوت مرتجف لفرط ما يحمل من الذكريات السعيدة : «لقد قام هذا البيت على الحب ، حلمنا به ، زوجي وانا ، وظللنا نحلم به مدى سنوات قبل ان نخرجه الى حيز الوجود ، ولم نستخدم مهندسا ، بل وضعنا تصميمه بأنفسنا» . ثم طافت به العمة العجوز حول المنزل ، فأبدى تقديره الصادق للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها ، من أوان خزفية ، ولوحات ايطالية ، وستائر حريرية كانت يوما معلقة في قصر فرنسي عظيم .

يقول مستر «س» : «فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة الى الحديقة «حيث الجاراج» ، وهناك وجدت سيارة «باكار» فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس ، وقالت لي العمة في لهجة رقيقة : «لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل ان يقضي بمدة قصيرة ! ولم اركبها قط منذ وفاته : انك يا مستر «س» تقدر الاشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة ، فخذ هذه السيارة ، انها لك مع اخلص تحياتي» ... واخذت بهذه المفاجاة ، وقلت «كيف يا عمتي ؟ انني اقدر كرمك طبعا ، ولكني لا استطيع ان اقبل عطيتك ، انني لست حتى قريبا لك ، ولديك اقارب كثيرون ، يودون ان تكون لهم هذه «الباكار» . فهتفت السيدة العجوز في ازدراء : «اقارب ؟! نعم : لدي اقارب لا هم لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ! ولكن بعدا لهم !» فعدت اقول لها : «حسنا اذا كنت لا تريدين ان تعطيها لاحد منهم فلماذا لا تبيعيها ؟» فهتفت مرة اخرى : «ابيعها ؟! اتحبني ابيع هذه السيارة ؟! اوتظن انني اطيق ان ارى الغرباء يروحون امامي ويغدون بهذه السيارة ؟!.. هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي انا ؟ انني سأهديها اليك يا مستر «س» فأنت تقدر التذكارات حق قدرها !» وحاولت التملص بشتى السبل من قبول السيارة ، ولكني كففت خشية ان اؤذي مشاعرها !» .

ان هذه السيدة العجوز التي يضمها بيت كبير حافل بتذكارات غرامها البائد ، كانت تتلهف الى شيء من التقدير ، والاعتراف بأهميتها .. لقد كانت ، ذات يوم شابة حسناء يخطب ودها الشبان ، وقد بنت هذا البيت الكبير الذي وهبته حرارة الحب دفئها ، وجمعت له التحف من انحاء اوروبا . فلما بلغت خريف العمر ، وقضي عليها ان تعاني الوحدة القاسية التي فرضتها عليها سنها ، اصبحت تتلهف على شيء مما اعتادته من التقدير المخلص ، والاعتراف بقدرها . فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير - في شخص مستر «س» - لم تجد اقل من سيارة «باكار» تهديها له لتعبر بها عن امتنانها وشكرها !.

واليك القصة التالية :

لقد اخترع «جورج ايستمان» - المعروف باسم «كوداك» - الشريط الحساس الذي جعل التصوير الفوتوغرافي ، فضلا عن «السينما» امرا ممكنا ، فجمع من وراء ذلك ثروة تقدر بمائة مليون ريال ، وارتفع الى مصاف مشاهير رجال الاعمال ، ولكنه برغم ذلك كله كان يتوق الى التقدير والاعتراف بقيمته .. تماما مثلي ومثلك !.

ومنذ عدة سنوات مضت ، شرع ايستمان في بناء «مدرسة ايستمان للموسيقى» في «روشستر» ، ومسرح «صالة كلبورن» الذي ارد بـه تخليد ذكرى امه . ورغب «جيمس آدامسون» مدير «شركة المقاعد الفخمة» في نيويورك ان يتعهد تزويد المسرح بالمقاعد التي تنتجها شركته ، ومن ثم اتصل بمهندس البناء الذي استخدمه «ايستمان» وطلب منه ان يحصل له على موعد لمقابلة ايستمان .

وفي الموعد المحدد كان آدامسون على باب جورج ايستمان ، حيث قابله المهندس وحذره قائلا : «انا اعلم انك تسعى الى عقد صفقة مربحة ، ولكني أحذرك الا تمكث في حضرة «ايستمان» اكثر من خمس دقائق ، فهو رجل حاد الطبع ، كثير العمل ، فأوجز في حديثك بقدر طاقتك» .. فوعد آدامسون بأن يعمل بنصيحته .

ولما دلف آدامسون بصحبة المهندس الى مكتب ايستمان ، الفاه مكبا على كومة من الورق فوق مكتبه ، فلما فرغ من فحصها ، قدمه المهندس اليه ، وهنا اسرع آدامسون يقول : «اود اولا يا مستر ايستمان ان ابدي لك اعجابي الشديد بأثاث غرفة مكتبك . وانت تعلم انني أشتغل بتأثيث المنشآت الكبرى ، ولكني لم ار في حياتي أثاثا بهذه الروعة !» فأشرق وجه ايستمان واجابه ببشاشة : «انت تذكرني بشيء قد نسيته تماما ! انه أثاث جميل ، أليس كذلك ؟! لقد راقني عندما استحضرته لاول مرة ، ولكني الان ، لفرط انشغالي بالعمل ، قلما ألقي نظرة على محتويات غرفة مكتبي » .

وتمشى آدامسون في الغرفة ، وجعل يمسح بيده على خشب الابواب والنوافذ ، وهو يقول : «هذا من البلوط الانجليزي ، اليس كذلك؟ ان له لمعة تختلف عن لمعة البلوط الايطالي» واجاب ايستمان : «نعم انه بلوط انجليزي مستورد ، لقد انتقاه لي صديق متخصص في صناعة الاخشاب » .

ونهض ايستمان وجعل يطوف بآدامسون في ارجاء الغرفة الفسيحة، وهو يحدثه عن ظروف تصميمها ، وتأثيثها ، فلما وقفا امام النوافذ ، اشار ايستمان من خلالها باصبعه الى طائفة من المنشآت التي اسسها ، وحاول بوساطتها ان يسهم في خدمة الانسانية كجامعة روشستر ، والمستشفى العام ، ومستشفى الاطفال ، فهنأه آدامسون بحرارة ، واثنى على الاريحية التي حفزته على تخفيف ويلات الانسانية !.

وفتح ايستمان صندوقا زجاجيا ، واخرج منه اول آلة تصوير اقتناها

في حياته ، وقد اشتراها من رجل انجليزي . وسأله آدامسون عن كفاحه المبكر في معترك الحياة ، فتكلم ايستمان عن فقره ايام طفولته وصباه ، وكيف كانت امه الارملة تشرف على شئون البيت ، بينما هو يكدّ في عمله باحدى شركات التأمين لقاء عشرين قرشا في اليوم !

واستدرجه آدامسون الى الحديث ، ببضعة اسئلة اخرى ، وراح ينصت له في شغف واهتمام وهو يروي قصة تجاربه في التصوير بالورق الحساس ، وكيف كان يصل الليل بالنهار في العمل دون ان يصيب غير اغفاءة قصيرة ، وكيف كان ينام مرتديا ثيابه احيانا حتى لا يضيع وقتا في ارتدائها اذا استيقظ .

ولقد حذر المهندس آدامسون الا يمكث اكثر من خمس دقائق ، ولكن ساعتين انقضتا وما زال آدامسون في حضرة ايستمان .

اخيرا التفت ايستمان الى ادامسون وقال له : «عندما كنت في اليابان ابتعت بعض المقاعد وأحضرتها معي ووضعتها في شرفة منزلي فكان ان محت الشمس طلاءها ، فاشتريت بعض الطلاء وأعدت طلاءها بنفسي ، اتريد ان ترى كيف اطلي الكراسي ؟ تعال الى بيتي وتغدّ معي» .

وذهب آدامسون ، فلما تناولا الغداء اطلعه ايستمان على المقاعد التي ابتاعها من اليابان ، ولم يكن المقعد منها يساوي اكثر من ريال ونصف ريال ، ولكن جورج ايستمان كان فخورا بها لأنه طلاها بنفسه !.

وارتفعت قيمة العطاء لتأثيث المسرح الى ٩٠٠٠٠ ريال ! فمن تظنه حصل عليه ؟... جيمس آدامسون طبعا !

* * *

اين ينبغي لك ولي ان نبدأ بتطبيق هذه التعويذة السحرية : التقدير؟! لماذا لا نبدأ في عقر دارنا ؟ انا لا اعرف مكانا اخر اشد من بيوتنا حاجة الى ذلك ، ولا اشد منها حرمانا !

لا بد ان لزوجتك أوجه كمال .. او على الاقل لا بد انك ظننت ذلك عندما اقدمت على الزواج منها ! فبالله ، كم مضى من الزمن على المرة الاخيرة التي ابديت فيها اعجابك بجمالها ؟ كم ؟

كنت في رحلة صيد بدلتا نهر «ميرأميش» في «نيوبرونسويك»، عندما وقع نظري على جريدة محلية ، فقرأت كل ما فيها ، بما في ذلك الاعلانات، لكي اقتل الوقت في معسكر الصيد النائي .. وقد وجدت في تلك

الجريدة مقالا للكاتبة الذائعة الصيت «دوروثي ديكس» أعجبت به لدرجة انني فضلته عن الجريدة واحتفظت به !.

قالت «دوروثي» في مقالها ذاك انها ضاقت بالاستماع الى النصائح العقيمة التي تزجي للعرائس والعرسان ، وأجدى من هذا ان ينتحي شخص مجرب حكيم بالعريس ويقول له : لا تتزوج حتى تقبل صخرة «بلارني» (١) عسى الا تنقطع عذوبة حديثك عن زوجتك ، واعلم ان امتداح المرأة قبل الزواج هو من قبيل المثل والانعطاف ، اما امتداحها بعد الزواج فهو من قبيل الضروريات للمحافظة على راحة البال والهناء العائلي، ان الحياة الزوجية ليست ميدانا لاثبات الاخلاص وحسن النية بقدر ما هي للكياسة وحسن التدبير» .

اذا اردت ان تحظى براحة البال في حياتك الزوجية فلا تنتقد الطريقة التي تدير بها زوجتك شئون البيت ، ولا تعقد المقارنات بين ما تفعله زوجتك وما تفعله امك او شقيقتك ، ولكن كن ، على النقيض ، ممتدحا دائما لتدبيرها ، وهنىء نفسك جهرا على انك قد تزوجت من امراة جمعت بين محاسن «فينوس» و«منيرفا» و«ماري آن» !.

وحتى لو وجدت قطعة اللحم التي أمامك كأنها قدت من الجلد ، ولو وجدت الخبز كالحجر الصلد ، فلا تشك ، ولا تسخط بل ابد ملاحظة عابرة كقولك : «ان اللحم لم يصل الى حد الكمال المعتاد ، وسوف تعمل زوجتك ، بعدئذ ، على ان يأتي الطعام محتفظا بحسن ظنك فيه !

ولكن لا تتحول من السخط الى التقدير ، من الانتقاد الى الامتداح فجأة ودون تمهيد ، فقد تشتبه زوجتك في حسن نواياك.. بل استحضر لها الليلة شيئا من الزهور ، او صندوقا من الحلوى، وأفضل من هذا ، استحضر لها كذلك ابتسامة مشرقة ، وبعض العبارات المخلصة .

ولا تقل : «أي والله ينبغي ان أفعل هذا» .. بل افعله ! فلو ان اكثر الازواج ـ والزوجات ـ فعلوا هذا ، فليت شعري أتظل زيجة من كل

---

١ ـ تقول اسطورة انجليزية انه كانت في حصن «بلارني» ، بايرلندا ، صخرة كل من يقبلها يوهب المقدرة على الكلام اللين اللطيف . وهذا شبيه بما يجري بين العوام في مصر من إطعام العروس قطعة من السكر كي يكون كلامها في مثل حلاوته !

ست زيجات تتحطم على اعتاب محاكم الطلاق ؟.

* * *

اتود ان تعلم كيف توقع امراة في حبك ؟.

حسنا ، ها هو ذا السر ، هو ليس من بنات افكاري ، بل انـــي اقترضته من «دوروثي ديكس» اذ تقول :

«قابلت ، ذات يوم رجلا قبض عليه متلبسا بتهمة تعدد الزوجـــات (وعلى فكرة ، لقد قابلته في السجن !) ، وسعه ان يكتسب قلوب ثلاث وعشرين امراة ـ وان يكتسب رصيدهن في المصارف ايضا ! ـ فلمـــا سألته كيف كان يوقع النساء في حبائل حبه ، قال انه لم يستخـــدم الخداع ابدا، كل ما كان يفعله هو ان يحدث المراة عن نفسها طول الوقت!»

وهذه الخطة تنفع مع الرجال كذلك ، قال دزرائيلي : «حدّث رجلا عن نفسه ينصت لك ساعات !» .

فاذا كنت تريد ان يحبك الناس ، فاتبع القاعدة رقم ٦ :

اسبغ التقدير على الشخص الاخر واجعله يشعر باهمية

إجمال

ست طرق لكي تحبب الناس اليك

القاعدة رقم ١ : اظهر اهتماما بالناس .
القاعدة رقم ٢ : ابتسم .
القاعدة رقم ٣ : اذكر ان اسم الرجل هو اجمل واحب الاسماء اليه .
القاعدة رقم ٤ : كن مستمعا طيبا وشجع غيرك على الكلام عن نفسه .
القاعدة رقم ٥ : تكلم فيما يسر محدثك ويلذ له .
القاعدة رقم ٦ : اسبغ التقدير المخلص على الشخص الاخر ، واجعلـــه يشعر بأهميته .

الجزء الثالث

اثنتا عشرة طريقة لكي تجتذب الناس الى وجهة نظرك

الفصل الاول

لا تجادل

كنت مدعوا الى مأدبة لتكريم سير «روس سميث» . وبينما نحن جلوس الى مأدبة العشاء ، روى الرجل الذي يجلس بجواري قصة محورها هذه العبارة «ثمة قدرة الهية تكيف مصائرنا برغم ارادتنا» ، وزعم ان هذه العبارة من الكتاب المقدس وكان مخطئا ! فلكي ارضي احساسي بالاهمية، شكلت من نفسي لجنة متطفلة لتصحيح قوله ! واندفع الرجل يدافع عن وجهة نظره في اصرار عنيد : «ماذا ؟ شكسبير ؟! هذا محال ! هذه العبارة من الانجيل وانا على يقين !» .

كان المتحدث يجلس الى يميني ، وكان مستر «فرانك جاموند» ، وهو صديق قديم ، يجلس الى يساري ، وقد افرد مستر جاموند سنوات طويلة من عمره لدراسة شكسبير ، فوافقنا ـ المتحدث وانا ـ على ان نحتكم اليه ، وانصت الينا مستر جاموند ثم ركلني بقدمه ركلة خفية وقال

لي : «انك مخطىء ، هذه العبارة من الانجيل !» .

وفي خلال عودتنا قلت لمستر جاموند : «اصدقني القول ، ألم تكن العبارة من شكسبير ؟» فأجاب : «طبعا من هاملت الفصل الخامس ، المنظر الثاني .. ولكننا كنا ضيوفا في مأدبة يا عزيزي ، فلماذا تسيء الى احد الضيوف بأن تثبت له انه مخطىء ؟ أتحسبه ذلك على استلطافك ؟ لماذا لا تدعه يحتفظ بوجهة نظره ؟ انه لم يسألك رأيك ، ولم يكن يريده ، فلماذا تجادله ؟ تجنب دائما الزاوية الحادة !» .

«تجنب دائما الزاوية الحادة» .. لقد مات الرجل الذي قال هذه العبارة ، ولكن الدرس الذي القاه عليّ ما زال راسخا في نفسي ، وقد كنت في مسيس الحاجة الى هذا الدرس ، لانني كنت مجادلا عنيفا .

فحين كنت صبيا اعتدت ان اجادل في كل شيء ، فلما ذهبت الى الجامعة درست المنطق لأستعين به على الجدال ، ورحت أسهم في المناظرات ايا كان موضوعها . كان عليّ ان أشبع «حب الظهور» بأي ثمن! واخيرا بدات ادرس المناظرة وطرق الجدال في نيويورك ، واوشكت ذات يوم - وكم يخجلني هذا !.. ان اضع كتابا في هذا الموضوع ! ولقد خرجت من هذا كله بنتيجة واحدة ، هي ان ثمة طريقة واحدة لكي تكسب جدالا ، تلك هي ان تتجنبه كما لو كان حية رقطاء ، او زلزالا مدمرا !.

نعم . لا يمكنك ان تفوز قط في جدال ، لانك سواء انتصرت ام هزمت فأنت خاسر على اي حال . لماذا ؟ هب انك فندت اقوال الشخص الذي تجادله ، وحطمت وجهات نظره ، وسفهت أقواله ، فما الذي يحدث ؟ قد تحس بالرضى والارتياح ، ولكن بماذا يحس هو ؟ انه لن يسلم بانتصارك ابدا ما دامت قد جرحت كبرياءه وخدشت اعتباره . وثمة حكمة مأثورة تقول : «الرجل الذي أرغم على ان يعتقد ما ليس يعتقده لا يزال عند اعتقاده الاول !» ، وقد رسمت «شركة بن للتأمين على الحياة» سياسة حميدة لمندوبيها ، ليس لاحدهم ان يحيد عنها ، تلك هي : « لا تجادل » !

***

منذ سنوات مضت التحق بمعهدي رجل ايرلندي مولع بالجدال والتحدي . كان يشتغل وسيطا لاحدى شركات سيارات النقل ، ولكنه لم

يصادف نجاحا يذكر ، ولهذا لجأ الي فاستكشفت ان سر اخفاقه هو طول باعه في اللجاجة والجدال !

وعندئذ لم يكن همي الاول ان أعلم «باتريك اوهير» ـ وهذا هو اسمه ـ كيف يتكلم ، بل كان همي الاول أن أدربه على الا يتكلم ! ومستر «أوهير» الان في القمة وبين وسطاء شركة «هوايت» للسيارات في نيويورك، فكيف تأتي له ذلك ؟ ها هي قصته كما رواها :

«دخلت يوما مكتب عميل كنت أرغب في ان ابيعه سيارة جديدة ، فما ان علم بمهمتي حتى صاح : «ماذا ؟ سيارة من «هوايت» انها اسوأ السيارات جميعا ، بل انني لا أقبلها لو اعطيتني اياها بلا مقابل ! انني سأشتري سيارة من شركة «هوسيت» !.» وعندئذ قلت له : «خيرا تفعل يا سيدي . ان سيارات هوسيت مشهود لها بالجودة وقوة الاحتمال . ثم ان «شركة هوسيت» شركة طيبة ، وبائعوها رجال طيبون» . وسرعان ما زالت عن الرجل حدته الاولى .. فلم يبق هناك مجال للجدال ما دامت قد أقررته على وجهة نظره ! انه لن يقضي طول اليوم يقول «ان سيارة «هوسيت» احسن» ما دمت انا قد وافقته على ذلك . وانتهزت فرصة سكوته ، فرحت أطرق نواحي القوة في سيارات «هوايت» ، والفروق الدقيقة بينها وبين سيارات «هوسيت» ، فلم أغادر مكتبه ذلك الصباح حتى كنت قد بعته سيارة جديدة !

«وقد مر بي زمن كانت فيه عبارة جارحة كتلك التي فاه بها العميل، تجعل الدم يغلي في عروقي فأشن على العميل حربا عوانا ، واهاجم سيارات «هوسيت» في قسوة عنيفة ، وكلما ازددت هجوما على «هوسيت» كلما استمسك المشتري برأيه في أفضليتها ، وكلما أمعن المشتري في الجدال كلما كان ادنى الى شراء بضاعة منافسي !

وانا اذ انظر اليوم الى الماضي ، أعجب كيف وسعني ان ابيع شيئا على الاطلاق ! لقد ضيعت سنين من عمري ، على غير طائل في الجدال والشجار » .

يقول بنجامين فرانكلين : «اذا جادلت ، وتحديت ، وناقضت ، فربما استطعت ان تنتصر احيانا ، ولكنه نصر أجوف ، لانك ستخسر ، على اي حال ، حسن علاقتك بمحدثك . فماذا تفضل : انتصارا أجوف ، ام علاقة طيبة بالرجل ؟ فأنت قلما تفوز بالاثنين معا !»

وقد نشرت جريدة «بوسطن ترانسكريبت» ذات مرة هذا النظم الرمزي :

«هنا يرقد جثمان «وليم جراي»
«الذي عاش مجادلا ومات مجادلا»
«كان الحق في جانبه ، وظل محقا دائما»
«ولكنه مات تماما كما لو كان مخطئا» .

نعم قد يكون الحق في جانبك ، وقد تظل محقا دائما في جدالك ، ولكن محاولتك الغاء رأي الشخص الاخر صائرة الى عقم مؤكد ! تماما كما لو كنت مخطئا !.

صرح «وليم ماك آدو» وزير الخزينة في عهد الرئيس «ودرو ولسون» انه تعلم من السنوات التي قضاها في معترك السياسة ، ان من المحال ان تقهر بالجدال رجلا جاهلا !.

«رجلا جاهلا» ؟! بل انك تتلطف في سوق العبارة يا مستر ماك آدو ، فقد دلتني تجاربي على انك قد تتوصل الى اي شيء الا ان تغير اعتقاد اي رجل – بغض النظر عن مستوى علمه وذكائه في اية معركة كلامية !.

قال بوذا : «لا تنتهي الكراهية ابدا بالكراهية ، وانما تنتهي بالحب» وكذلك الجدال لا ينتهي ابدا بالجدال ، وانما بالكياسة ، والتلطف ، والرغبة الصادقة في ان تقف على وجهة نظر الشخص الاخر .

وقد لام لنكولن ذات مرة ، احد الضباط الشبان على نزوعه الى الجدال العنيف مع زملائه ، قائلا : «لا يجد الرجل الذي يتطلع تحقيق مثله العليا زمنا ينفقه في الجدال على غير طائل . انه اذن لا يقوى على احتمال الشدائد بدليل فقده السيطرة على نفسه ! سلم بالاشياء الهامة التي تكون حججك فيها مساوية لحجج محدثك ، وسلم بالاشياء التافهة ولو كانت لمحدثك كل الحجج ؟ فان نخلي الطريق للكلب العقور خشية ان يعضنا : خير من ان نقتله بعد اذ يعقرنا ، فان قتله ، في هذه الحال ، لن يفيد في علاج عضته شيئا !» .

فلكي تجتذب الناس الى وجهة نظرك ! اتبع القاعدة رقم واحد :

لا تجادل .. واعلم ان افضل السبل لكسب جدال هو أن تتجنبه .

الفصل الثاني

وصفة مجربة لخلق الأعداء

عندما كان «ثيودور روزفلت» رئيسا للجمهورية، صرح بأنه لو استطاع ان يكون على صواب ثلاثة ارباع الوقت لبلغ حد الكمال ، فيما يرى !

فاذا كان هذا هو الكمال في راي رجل من اشهر رجال القرن العشرين فماذا عنك وعني ؟!

لو وسعك ان تثق بأنك على صواب نصف الوقت فقط لامكنك عندئذ، ان تذهب الى «وول ستريت» ــ حي الاعمال في نيويورك ــ وتكسب مليون ريال في اليوم ، وان تشتري لك «يختا» بخاريا ، وتتزوج من غادة هيفاء ! واذا لم تستطع ان تثق بأنك على صواب نصف الوقت ، فكيف تقول للناس انهم مخطئون ؟.

ان في وسعك ان تقول للرجل انه مخطىء بمجرد نظرة ، او لفتة ، او اشارة ، وتكون في ذلك بليغا بلاغتك فيما لو استخدمت الالفاظ .

واذا قلت لرجل انه مخطىء ، فهل تريد ان يقرك على ذلك ؟ ابدا . فانك قد سددت الى ذكائه ، وحكمه ، وكبريائه ، واعتباره ضربة مباشرة

ولكنها لن تجعله يحيد عن رايه . نعم ، في استطاعتك ان تغرقه في بحر من منطق «افلاطون» او «ايمانويل كانت» ، ولكنك لن تغير من رايه شيئا ما دمت قد جرحت كبرياءه .

لا تبدأ حديثا قط بقولك لمحدثك : «سأثبت لك هذا او ذاك» فان هذا القول يعدل قولك : «انني اذكى واقدر منك ، وسالقي عليك درسا لالغي ما يدور بذهنك» هذا تحدٍ يستثير العناد ، ويحفز على النضال حتى قبل ان تبدأ حديثك !.

اذا كنت ستثبت شيئا فلا تعلن ذلك سلفا . بل اثبته في كياسة ولباقة حتى لا يكاد يشعر احد بانك فعلت !.

قال لورد شترفيلد ينصح ولده : «كن احكم النّاس اذا استطعت ، ولكن لا تقل للناس ذلك» .

انني لا اومن اليوم بشيء كنت اومن به منذ عشرين عاما اللهم الا «جدول الضرب» وحتىهذا أتشكك فيهعندما اقرأ كتب «اينشتين» — وفي خلال عشرين سنة اخرى قد لا اومن بشيء مما ذكرت في هذا الكتاب ؛ فلست الان واثقا من شيء كما اعتدت ان اكون !.

قال سقراط لأتباعه في اثينا : «انا لا أعلم شيئا علم اليقين الا انني لا اعلم شيئا» !.

فاذا قال متحدث شيئا وظننته اخطأ — وقد تجزم بانه اخطأ ! — أليس من الافضل ان تقول له : «انني ارى رايا اخر ، ولكني قد اكون مخطئا ، فكثيرا ما اخطيء ... فاذا كنت مخطئا فاني احب ان تصحح لي خطئي ، فدعنا نختبر الحقائق» .

هناك سحر ، اي سحر ، في عبارات كهذه «قد اكون مخطئا» ، و«انا كثيرا ما اخطيء» و«دعنا نختبر الحقائق» فلا احد يستطيع ان يعترض على قولك «قد اكون مخطئا» ، وثق انك لن تقع في المشكلات ما دمت تسلم بانك قد تكون مخطئا فهذا كفيل بأن يوقف كل جدال ، ويبث في محدثك روح العدل والانصاف ، فيحاول ان يتخذ الموقف نفسه الذي اتخذته ، ويسلم بانه هو الاخر ، قد يكون مخطئا ، فاذا أصررت بعد هذا ، على ان تقول للناس انهم مخطئون ، فاقرأ الفقرة التالية كل صباح قبل الافطار، انها من كتاب الاستاذ «جيمس هارفي روبنسون» بعنوان «خلق العقل»[1].

---

1 — Jones Harvey Robinson, «The mind in the making».

«قد تغير احيانا ما بأنفسنا دون صعوبة او غضاضة ، ولكننا متى ادلينا براي وقيل لنا اننا مخطئون ، تمسكنا به ، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة . والسهولة التي نكوّن بها آراءنا وعقائدنا ، في مبدأ الامر ، تدعو حقا الى الدهشة ، ولكننا لا نلبث حتى نمتلىء ايمانا بها وتعصبا لها، حتى ليستعصي علي امره ان يسلبنا اياها ، ذلك لاننا نضعها مع كرامتنا واحساسنا باهميتنا في كفة واحدة .

ان «ضمير المتكلم» هو اهم محرك للشئون الانسانية جميعا وان نعتدل في استخدامه لهو ابتداء الحكمة الحقة ، اننا نعلّق على ضمير المتكلم أقصى الاهمية ، سواء ألحق بكلمات كهذه «عشائي» ، و«كلبي» ، و«بيتي» ، أو أضيف الى كلمات كتلك «ابي» ، و«وطني» ، و«الهي» ولن تجد احدا يسلم في سهولة ، بأن ساعته مخطئة ، او أن سيارته ليست جميلة ولن يسلم احد بأنه مخطىء في معلوماته عن قنوات المريخ ، او نطقه لكلمة «ابتكتيتوس» او معرفته بفائدة عقار «الساليسن» ! اننا مطبوعون على متابعة الاعتقاد فيما اعتدنا ان نعتقد فيه ، فاذا القي ظل من الشك على احد معتقداتنا رحنا نتلمس السبل كافة لتبرير تعليقنا به . والنتيجة الحتمية ان معظم ما نسميه بالتعقل او التدبر ، انما هو حقيقةالامر التماس المبررات التي تسوغ لنا متابعة الاعتقاد فيما نعتقد» .

هل تجدي هذه الفلسفة في الاعمال ؟ دعنا نر :

يشتغل «ف. ماهوني» ببيع الآلات المستخدمة في استخلاص البترول وتنقيته . تقدم اليه عميل هام في «لونج ايلاند» يطلب صفقة من آلاته ، واوشكت الالات ان يتم صنعها ثم حدث ان حذر العميل بعض اصدقائه من آلات مستر «ماهوني» ، وانذروه بأنه وقع في خطأ مبين . وقلق العميل ، واشتد به الحنق ، فأسرع يطلب مستر «ماهوني» بالتليفون ، واقسم له انه لن يقبل الالات التي اوصى بصنعها !.

قال مستر «ماهوني» وهو يقص هذه القصة :

«.. وكنت أعلم ان هذا العميل وأصدقاءه مخطئون في ظنهم ولكن ادركت ان من خطأ الرأي أن أقول لهم ذلك . فذهبت الى «لونج ايلاند» لمقابلة العميل ، واذ دخلت عليه ، نفر من مقعده ، وأقبل علي وهو يتكلم في سرعة وصخب ، فقد كان شديد الاهتياج بحيث جعل يلوح بقبضته في الهواء وهو يحدثني ! نال مني ومن صناعتي ، ثم اختتم حديثه بقوله : «والآن ماذا ستفعل ؟» فقلت له في هدوء تام انني على استعداد لان أفعل كل ما يشير به علي ، ثم اردفت : «انت الرجل الذي سيدفع

الثمن ، فمن حقك ان تحصل على الشيء الذي تريده . وعلى اية حال فينبغي لاحدنا ان يتحمل المسئولية ، فاذا كنت تظن انك على حق فاعطنا الفرصة للمضي في اكمال الالات التي أوصيت بها فاذا لم تأت كما طلبتها تماما فأنا على استعداد لان الغي الصفقة واتحمل ما انفقته في سبيلها من مال ، طمعا في ارضائك . ولكن اذا اتت الالات كما طلبتها تماما فعليك انت ان تتحمل المسئولية وان تدفع الثمن» وكانت ثائرة الرجل قد هدأت عندئذ . فقال : «حسنا . امض في العمل ، ولكن اذا لم تأت الادوات كما ينبغي فقل عليك العفاء» وقد اتت الالات كما ينبغي ، وأوصاني بعدها بطلبين اخرين .

«عندما اهانني هذا الرجل ولوّح بقبضته في وجهي ، والمح الى انني لا اعرف صناعتي كما ينبغي ، اقتضاني ذلك كل ذلك ما وسعني من قوة الارادة كي لا احاول تبرئة نفسي ! وقد اجداني هذا كثيرا فلو انني قلت له انه مخطىء ، وبدأت معه جدالا ، فربما جر ذلك الى قضية في المحاكم وخسارة مادية ، فضلا عن خسارته كعميل .

«نعم انا اعتقد الا جدوى من ان اقول للرجل انه مخطىء» .

فلا تجادل احدا ، ولا تقل لاحد انه مخطىء . بل استخدم الكياسة.. كن كيسا فهذا يساعدك على كسب محدثك .

فاذا اردت ان تجتذب الناس الى وجهة نظرك فاتبع القاعدة رقم ٢ :

احترم آراء الشخص الاخر ولا تقل لاحد انه مخطىء

الفصل الثالث

اذا كنت مخطئاً فسلم بخطئك

على مسيرة دقيقة واحدة من بيتي غابة برية عذراء تتفتح فيها الاكمام عن ازهار ناصعة البياض ، وتبني فيها العصافير أوكارها ، وتربي صغارها، وتتطاول الاعشاب على ارضها حتى لتكاد تبلغ عنق الجواد . هذه الارض المشجرة المزهرة التي لم تمسها يد التهذيب والتنسيق ، يطلق عليها اسم «فورست بارك» اي متنزه الغابة ــ وهي في الواقع لا تنقص عن الغابة شيئا ومن المحتمل انها لم تتغير كثيرا عما كانت عليه في ذلك المساء الذي استكشف فيه «كولمبس» القارة الامريكية !

وكثيرا ما اتنزه في هذه الغابة مع «ركس» كلبي الصغير «البولدوج».

ولما كنا نادرا ما نلتقي بأحد في خلال نزهتنا ، فقد اعتدت ان اطلق العنان لركس يجري ويمرح كيف شاء . وقابلنا ذات يوم احد رجال البوليس الراكبين ، ويبدو انه كان متلهفا على اظهار سلطته ، فسألني في لهجة اللوم والتقريع : «ماذا تعني باطلاق العنان لهذا الكلب يجري بلا

طوق يشده اليك ؟ الا تعرف ان في هذا مخالفة للقانون ؟!» .

فاجبته في لهجة رقيقة : نعم اعرف ذلك ، ولكنني ظننت انه لن يؤذي احدا هنا» .

فقال الشرطي بلهجة ذي الحول والطول : «ظننت ؟ ان القانون لم يعمل حسابا للظنون ! من الجائز ان يعض طفلا ، ويقتل عصفورا . سأدعك تمر لحالك هذه المرة ، ولكني ان رايتك تطلق العنان لهذا الكلب مرة اخرى ، فابحث عن سبب يقنع القاضي !» .

وقد اطعت الشرطي فعلا ... عدة مرات ! ولكن «ركس» لم يرق له الطوق ، ولم يرق لي انا ايضا ، فقررنا ـ ركس وانا ـ ان نغامر مرة اخرى ! وبدا كل شيء ، في مبدأ الامر ، على خير ما يرام .. ثم سرعان ما وقعنا في الفخ ! فقد كنت وركس نتسابق على سفح التل الذي يحد الغابة ، عندما رايت «حامي حمى القانون» في مواجهتي ممتطيا صهوة جواده !.. وكان ركس على قيد خطوات منه ! وعرفت على الفور انه لم تعد لي حجة أبديها ، فلم أنتظر حتى يبداني الشرطي بالكلام ، بل بادرت اقول له : «لقد ضبطتني متلبسا بالجريمة وليس لي من مبرر ولا عذر ! لقد انذرتني بأن تسوقني للقاضي ان خالفت القانون مرة اخرى ، ولكنني لم أرعو !»

وهنا قال الشرطي في لهجة رقيقة : «انا اعرف ان في رؤيتك هذا الكلب يجري منطلقا هنا وهناك اغراء يصعب عليك مقاومته !» .

فقلت : «نعم . ولكن هذا مخالف للقانون !» .

قال : «ولكني احسب ان هذا الكلب الصغير لن يؤذي احدا» .

قلت : «ولكنه قد يقتل عصفورا ؟» .

فقال باسما : «حسنا . هل أدلك على ما يحسن بك ان تفعله ؟ اطلقه يجري هناك على السفح الاخر للتل ... حيث لا استطيع ان اراه !!» .

لما كان هذا الشرطي انسانا ، فقد رغب في اشباع احساسه بالاهمية والاعتبار ، فلما بدات أدين نفسي ، واحكم طوق الاتهام حول عنقي ، اصبح سبيله الوحيد لتغذية احساسه بالاهمية هو ان يقف مني موقف الحاكم الرحيم الذي يهب العفو وهو قادر !. ولكن هب انني حاولت تبرئة نفسي !.. هل جادلت مرة شرطيا ؟! اذن فأنت تعرف النتيجة !

واذا عرفنا اننا سنمنى بالهزيمة على اي حال ، افليس من الأحجى ان نسبق نحن الشخص الاخر الى التسليم بها ؟! اليس من الافضل ان نستمع الى النقد الذي نوجهه نحن الى انفسنا بدلا من ان ننصت اليه من

شخص اخر ؟

اذكر كل المثالب التي ترى ان الشخص الاخر يعتزم ، او يريـــد ان يقولها عنك ، وقلها عن نفسك قبل ان تسنح له الفرصة ! فانت عندئــذ تحبس الرياح عن شراعه . والارجح انه سيأخذ ، عندئذ ، بالتي هـــي اكرم ، ويقف منك موقف الرحيم العافي ، ويهون من عيوبك واخطائك .. تماما كما فعل معي الشرطي !

* * *

وقد استخدم الرسام «فرديناند وارين» هذا الاسلوب لاكتساب قلب عميل فظ ، سيء الخلق .

قال مستر وارين وهو يروي القصة : «ينبغي ، حين نضع الرسوم الخاصة بالاعلانات ، او اغراض النشر الاخرى ، ان نراعي الدقة التامة . ولكن رئيسي هذا كانت هوايته البحث عن الاخطاء في الرسوم التي تقدم له . وكثيرا ما غادرت مكتبــه وقد تملكني اشمئزاز ، لا بسبب النقد ، ولكن بسبب طريقته في اللوم والتسفيه !

«وحدث ان سلمته يوما ما كان أوصاني به من رسوم ، ولكنه ما لبث ان استدعاني ، بالتليفون . فلما ذهبت اليه سألني في غلظة كيف وقعت في كيت وكيت من الاخطاء ، فكظمت غيظي ورايتها فرصة لتجربة مبدا انتقاد النفس ، فقلت :

ــ يا سيدي . اذا كان ما تقوله صحيحا ، فانا مخطيء . وليس ثمة مبرر لحماقتي . لقد ظللت أرسم لك مدة طويلة كانت كافية لان تجعلني اجيد فني . انني خجول من نفسي !

«ولشد ما دهشت حين انبرى يدافع عني قائلا :

ــ انت على حق .. انه خطأ ليس بذي بال على اي حال ..

ــ ان اية غلطة قد تكون باهظة الثمن ، ثم انه كان ينبغي ان اكـــون اشد عناية .

«وجعل المدير يحاول ان يصل حبل كلامه ، ولكني لم امكنه . كنت ــ لاول مرة ــ استمتع بالتحدث الى هذا الرجل ! كنت انتقد نفسي ، وقد لذ لي ذلك ! وتابعت حديثي قائلا :

ــ كان يجب ان اكون اشد حرصا . لقد اتحت لي فرصة العمــــل والكسب ، فمن حقك علي ان ابذل اقصى الجهد فيما اقدمه لك مــــن

رسوم . وعلى هذا يجب ان اعيد هذا الرسم من جديد !.
«فرفض قائلا :
ـ كلا . كلا . لم يخطر لي قط ان اجشمك هذا العناء !
«ثم امتدح مقدرتي ، واكد لي انه لا يريد الا تغييرا طفيفا ..
«ولقد انتزعت نفسي من الاندفاع الى انتقاد نفسي بمجهود جبار في ذلك اليوم ! ثم انهى المدير حديثه معي بأن دعاني الى تناول الغداء معه. وقبل ان نفترق في ذلك اليوم كان قد عهد الي بعمل اخر !»

ان اي مغفل يسعه ان يدافع عن اخطائه ـ ومعظم المغفلين يفعلون ! ـ اما ان تسلم بأخطائك فهو سبيلك الى الارتفاع درجات فوق الناس ، والى الاحساس بالرقي والسمو .

* * *

يعد «البرت هبارد» واحدا من الكتاب الذين استطاعوا ان يثيروا شعبا بأسره . فطالما اثارت عباراته التمرد والعناد في نفوس قرائها .. غير ان «هبارد» ، مع قلة حظه من القدرة على معاملة الناس ، استطاع في احوال كثيرة ان يحول اعداءه الى اصدقاء !

مثال ذلك ان قارئا ساخطا كتب اليه مرة يقول انه لا يقره على ما جاء في احد مقالاته ، وانهى خطابه بأن نعت هبارد بما لا يحب من الصفات ! فما كان من هبارد الا ان ارسل له يقول : «هل لك ان تتفضل بزيارتي لنبحث معا هذا الموضوع ؟ انا نفسي لا اقر ما كتبت . فما كل ما كتبت بالامس يروق لي اليوم . وكم يسعدني ان اطلع على آرائك في هذا الموضوع » .

فماذا تستطيع ان تقول لانسان يعاملك بهذا الاسلوب ؟! عندما تكون على صواب ، دعنا نحاول ان نكسب الناس بلطف وكياسة الى وجهة نظرنا. واذا كنا مخطئين ـ وكثيرا ما نكون الى حد يدعو للدهشة ! ـ فدعنا نسلم بأخطائنا في سرعة وحماسة . فاتباع هذه الطريقة لن يعقب لك نتائج مدهشة وحسب ، بل سوف يعود عليك بمتعة لا تحسها حين تحاول تبرئة نفسك ، وإنكار اخطائك .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاذكر القاعدة رقم ٣ :

اذا كنت مخطئا فسلم بخطئك

الفصل الرابع

اقصر الطرق الى قلب الرجل

اذا كنت مهتاج الخاطر ، محنقا مغيظا ، وصببت جام حنقك وغيظك على الشخص الاخر ، فلا شك انك ستزيح عن كاهلك عبئا كان يرهقك . ولكن ما بال الشخص الاخر ؟! ايشاركك راحتك ؟! أتجعله لهجتك الحادة، وموقفك العدائي منه أقرب الى موافقتك ، ومشاطرتك الراي ؟!

قال «ودرو ولسن» ذات يوم : «اذا اتيت الي وقد اطبقت قبضتك ، فاني اعدك ان اطبق قبضتي بأسرع مما فعلت اما اذا اتيت الي وقلت : «دعنا نتبادل الراي» ، فحتى اذا اختلفنا ، فلن نلبث ان نجد اننا لم نبعد كثيرا احدنا عن الاخر !»

ولم اعرف من قدر هذه الحقيقة حق قدرها مثل «جون روكفلر» ، الابن . ففي عام ١٩١٥ ، كان روكفلر أوفر الناس حظا من البغض والمقت في ولاية كولورادو . وكان يهز اعطاف هذه الولاية أعنف اضراب في تاريخ

الصناعة الامريكية ، هو ذلك الذي قام به عمال المناجم يطالبون شركة كولورادو للفحم – وعلى راسها روكفلر – برفع اجورهم .

وبينما الثورة الجامحة تعصف بالممتلكات والارواح ، وبينما الصدور موغرة بالحنق والكراهية والبغضاء ، اراد روكفلر ان يقر الوئام والسلام، وقد فعل ! كيف ؟ ها هي ذي القصة :

قضى روكفلر اسابيع يحاول ان يوطد الصداقة بينه وبين رؤساء العمال الثائرين ، وذوي النفوذ فيهم . ثم جمع هؤلاء وألقى فيهم خطابا سرعان ما أذهب أمواج البغض المتدافعة ، التي هددت باكتساح روكفلر ، واكسبته نفرا غفيرا من المعجبين المحبين ، حتى ان المضربين عادوا بعد ذلك الى العمل دون ان يقولوا كلمة عن مسألة رفع الاجور التي جاهدوا من اجلها جهادا مريرا .

وها هوذا مطلع ذلك الخطاب المشهور ، واذكر وانت تطالعه ان روكفلر كان يتحدث به الى رجال كانوا ، الى بضعة ايام خلت يريدون ان يشنقوه، وان يشدوا حبل مشنقته الى شجرة تفاح في الطريق العام ! وبرغم ذلك فلم يكن في استطاعته ، وهو يخاطبهم ، ان يكون اكرم ، ولا اكثر ودا وصداقة .

بدأ روكفلر خطبته قائلا :

«انه يوم مشرق من ايام عمري ، وساعة ميمونة الطالع من ساعات حياتي هذه التي ألتقي فيها بكم معشر ممثلي العمال ، فاسمحوا لي ان أبدي شديد اغتباطي ، وان أبلغكم ، بالاصالة عن نفسي ، وبالنيابة عن موظفي الشركة والقائمين عليها جميعا ، مبلغ اعتزازنا بهذا الاجتماع التاريخي الذي سنذكره ما حيينا . ولو ان هذا الاجتماع تم قبل اسبوعين ، لكنت اقف اليوم بينكم غريبا عن معظمكم، لا أتميز من وجوهكم الا القليل . اما بعد ان سنحت لي الفرصة ، في الاسبوع الماضي ، فزرتكم في مخيماتكم وحظيت بالتحدث اليكم فردا فردا ، كما زرتكم ، بعد هذا في منازلكم وقابلت زوجاتكم وأبناءكم .. اقول اما بعد هذا فاننا نلتقي اليوم كإخوة واصدقاء ، وكم يسرني ان تتكرر مثل هذه الفرصة الطيبة لاناقش معكم اغراضنا المتحدة، ومنافعنا المتبادلة «ولما كان المفروض ان يتم هذا الاجتماع بين ممثلي ادارة الشركة وممثلي العمال فيها ، فإني احس كأني دخيل عليه، اذ لم يسعدني الحظ فأكون من هذا الفريق او ذاك، ومع ذلك اشعر ان ثمة رابطة قوية تشدني اليكم ايها الرفاق ...» .

أليس هذا مثلا رائعا يعز نظيره في فن تحويل الاعداء الى اصدقاء

اوفياء ؟!

هب ان روكفلر سلك طريقاً اخرى .. هب انه جادل العمال ، وقذف في وجوههم بالحقائق الصارمة .. هب انه الح بلهجته او اشاراته ، الى انهم مخطئون .. وهب انه اقنعهم بكل ما في علم المنطق من حجج وبراهين بأنهم على خطأ مبين ، فما الذي كان يحدث ؟ ان تستشري الثورة ، ويستفحل الشر والطغيان !

اذا كان قلب الرجل مفعماً بالحنق عليك ، والبغضاء لك فلن يسعك ان تكسبه الى وجهة نظرك بكل ما في الوجود من منطق .

فليدرك هذا الآباء اللائمون ، الازواج المنتقدون ، والمديرون الطاغون.. ولكن الاقرب الى الاحتمال ان يصل هؤلاء الى اغراضهم اذا توسلوا باللطف ، والرفق ، واللين .

***

قال لنكولن منذ مائة عام مضت : «ثمة مثل قديم يقول : ان نقطة من العسل تصيد من الذباب اكثر مما يصيد برميل من العلقم ! وكذلك الحال مع البشر : اذا اردت ان تكسب رجلا الى جانبك فاقنعه اولا بأنك صديقه المخلص . فهذه «نقطة من العسل» تصيد قلبه ، وتلك وحدها هي الطريق المؤدية الى قلب الرجل !» .

كان «دانيل وبستر» ، المتشبه بالآلهة ، والذي يتكلم كما يتكلم يهوذا (اسم الاله عند اليهود) واحدا من انجح المحامين الذين عرفهم العالم. ذلك لانه كان يسوق حججه القوية وبراهينه الدامغة مسبوقة بمثل هذه العبارات الودية : «هل لكم يا حضرات المحلفين ان تقدروا ..» و«قد يكون هذا يا حضرات السادة شيئا جديرا بالتفكير ...» وإليكم بعض الحقائق التي اعتقد انها لا تخفى عليكم ... و«انتم بما لكم من معرفة حقة بالطبيعة البشرية ..» .

فلا تحدٍ ، ولا اكراه ، ولا محاولة لفرض راي !

وانت قد لا يعهد اليك بفض اضراب ، او بمخاطبة المحلفين ولكنك قد تريد تخفيض ايجار منزلك ــ مثلا ــ فهل يجديك التمهيد الودي ، والكلام اللين اللطيف ؟ دعنا نرى :

اراد مستر «وب» ان يخفض ايجار منزله ، برغم ما كان يعهده في المالك من عناد ، واستبداد بالراي ، وقد نجح في ذلك ، فكيف ؟

قال «وب» وهو يروي القصة :

«كتبت للمالك اخطره بأنني سأخلي مسكني بمجرد ان ينتهي عقد الايجار . والحقيقة انني لم اكن اريد ان اخليه ، وانما قصدت الى ان امهد لطلب خفض الايجار ولكن الموقف بدا ميئوسا منه لا رجاء فيه ، اذ قد جرّب سكان غيري هذه الوسيلة فلم تجدهم نفعا . وعندئذ قلت لنفسي : «انني أدرس برنامجا في فن معاملة الناس ، فلماذا لا اجرب المبادىء التي درستها ، مع صاحب البيت ، وارى ما يحدث !» . واتى المالك لزيارتي ، ومعه سكرتيره ، بمجرد ان تسلم خطابي . فقابلته بتحية حارة ، وترحيب بالغ ، مشفوع ببسمة مشرقة ، وبشاشة ظاهرة» .

«ولم أبدأ الحديث عن فداحة ايجار مسكني ، وانما رحت امتدح له المسكن ، واثني على الايام السعيدة التي قضيتها فيه . والحق انني كنت «مسرفا في ثنائي ، مخلصا في تقديري» ، ثم أبديت له اعجابي بالطريقة التي يدير بها أملاكه ، وقلت انني اود لو امكث في المسكن سنة اخرى ، لولا ان مقدرتي المالية لا تسمح» .

«ولاح لي كأن الرجل لم يعهد هذا الاستقبال الحار من مستأجر اخر . وبدت عليه الحيرة ، ولم يدر ماذا يقول !.. ثم انطلق يقص علي ما يلقاه من المستأجرين من عناء ، حتى ان احدهم ارسل له اربعة عشر خطابا في شهر واحد بعضها جارح مهين . وهذا اخر بفسخ عقد الايجار ان لم يكف ساكن الطابق الذي يعلوه عن شخيره المزعج !»

«ثم أردف قائلا : .. فيا لها من سعادة ان اجد مستأجرا راضيا مسالما مثلك» .

«ودون ان اسأله شيئا ، قبل الرجل ان يخفض ايجاري الى الحد الذي أريده !» .

وبينما انا أودعه التفت الي وسألني : أمن زخرفة استطيع ان ازين بها مسكنك ؟

«فلو انني حاولت ان اخفض ايجار مسكني بالطرق التي يستخدمها المستأجرون الاخرون ، لكنت حقيقا بأن احصل على الخيبة نفسها التي صادفوها ، ولكني بلغت ما أريد بفضل الحديث الودي ، والعطف والتقدير !» .

***

حين كنت فلاحا حافي القدمين ازرع الغابة الى مدرستي القروية في شمال غرب «ميسوري» قرات اسطورة عن الشمس والرياح تقول :

«اختلفت الشمس والرياح ، هذه تقول انها اقوى وافعل واشد بأسا ، وتلك تزعم هذه الصفات لنفسها دون الاخرى وأخيرا قالت الرياح للشمس :

ـ اترين هذا العجوز المتدثر بمعطفه ؟ اتحداك ان تجعليه يخلع معطفه بأسرع مما استطيع !» .

فقبلت الشمس التحدي ، واهابت بالرياح ان تثبت قولها واسرعت الشمس فاختبأت وراء غمامة ثقيلة ، بينما زمجرت الرياح وراحت تصول وتجول ، ولكنها كلما ازدادت عصفا كلما أحكم الرجل معطفه حول جسده ، وشد اطرافه اليه .. فلما يئست الرياح سلمت باخفاقها ، والقت سلاحها . وهنالك بزغت الشمس من وراء الغمامة ، وابتسمت في دعة ورفق للعجوز ، فما لبث ان تخلص من معطفه !.

«وعندئذ قالت الشمس للرياح :

ـ ان للرفق او للين قوة تفوق ما للغضب والعنف !»

وعندما كنت غلاما مغرما بالقصص والاساطير ، كانت صحف «بوسطن» تغص باعلانات أدعياء الطب الذين يزعمون المقدرة على معالجة الامراض المستعصية ، وهم في الحقيقة يبغون ان يسلبوا الناس اموالهم ! وكانت طريقتهم في «العلاج» قائمة على استبقاء ضحاياهم في خوف مستمر من تطورات أمراضهم ، ولا يعطونهم علاجا على الاطلاق .

وقد تسبب هؤلاء المحتالون ، وخاصة منهم الذين تخصصوا في اجهاض الحوامل ، في موت الكثيرين ممن أوقعهم سوء الطالع بين براثينهم .. ولكن ما نالوه من عقاب كان ضئيلا هينا بالقياس الى شناعة جرمهم .

وضج اهالي «بوسطن» من هذه الحال ، ونهض الوعاظ يصبون لعناتهم على الجرائد التي تسمح بنشر اعلانات هؤلاء المحتالين ، وابتهلوا الى العناية الالهية ان يترحم الاهلين من شرور هؤلاء الأفاكين .. كما ساهمت المنظمات الاجتماعية ، ونوادي النساء وجمعيات الشبان في صب اللعنات بدورها ، ولكن على غير طائل !.

وكان الدكتور «ب» حينذاك ـ وقد اصبح فيما بعد احد تلاميذي ـ رئيسا «للجنة المواطن» الطبيب في «اتحاد بوسطن المسيحي للمساعي المشكورة» ، وقد ساهمت لجنته في محاربة هؤلاء الادعياء ، ولكنها منيت بالخيبة والاخفاق ، ولاح كأن الحرب في سبيل القضاء على هؤلاء

المجرمين المتنكرين في مسوح الاطباء لا أمل فيها ولا رجاء .. ثم حدث ان حاول الدكتور «ب» شيئا لم يخطر ببال احد من اهالي «بوسطن» ولم يجربه احد من قبل : حاول ان يستخدم الرفق واللين . حاول ان يجعل ناشري الجرائد يريدون ــ من تلقاء انفسهم ــ ان يوقفوا تلك الاعلانات .

قام الدكتور «ب» الى مكتبه وكتب الى ناشر جريدة «بوسطن هيرالد» رسالة ابدى فيها اعجابه بالجريدة ، وامتدح ما تتضمنه من اخبار ومقالات ووصف الجريدة بأنها أليق الجرائد بالاسر الكريمة ، ثم استطرد الدكتور «ب» يقول :

«... على ان صديقا لي له ابنة شابة ، حدثني يوما فقال : ان ابنته قرات اعلانا في جريدتكم عن احد محترفي الاجهاض ، فسألته ، في براءة عن معاني بعض ما ورد في الاعلان من عبارات والفاظ ، والحق ان صديقي ارتج عليه القول ، فلم يدر بماذا يجيب !.

«ان جريدتكم ، يا سيدي ، تدخل احسن البيوت في «بوسطن» واذا كان مثل هذا الذي حدثتكم به قد حدث في بيت صديق لي ، أفليس من المحتمل ان يحدث في بيوت اخرى ؟ ولو كانت لك ابنة شابة ، فهل يسرك ان تقرأ هذه الاعلانات ؟ واذا قراتها وسألتك عنها ، فهل تفسر لها ما ورد فيها ؟

«لكم يؤسفني . سيدي ، ان يكون بجريدتكم ــ التي بلغت حد الكمال من كل ناحية ــ هذا النقص الوحيد الذي يحدو ببعض الآباء الى الفزع عندما يرون بناتهم يلتقطونها لقراءتها ! أليس من المحتمل ان آلافا من قرائكم يشعرون ، تجاه هذا الموضوع ، مثلما اشعر ، ويشعر صديقي ؟»

وبعد يومين تلقى الدكتور «ب» رسالة من جريدة «بوسطن هيرالد» ردا على خطابه ، وقد احتفظ الدكتور بهذا الخطاب مدى ثلث قرن من الزمان وهاهوذا امامي وانا اكتب هذا ، وهو مؤرخ في ١٣ اكتوبر عام ١٩٠٤ :

«الدكتور ا.هـ.ب.

«بوسطن ، ماساشوستس

«سيدي العزيز .

«انني مدين لك بالشكر على خطابك المؤرخ في ١١ الجاري لانه حدا بي اخيرا الى حسم امر طالما قلبت اوجه النظر فيه منذ ان عهد الي بأمر التحرير . فابتداء من يوم الاثنين المقبل ، ستظهر جريدة «بوسطن هيرالد»

وقد خلت تماما من كل الاعلانات التي يؤاخذ عليها . وسوف تتلاشى اعلانات أدعياء الطب ، نهائيا ، اما الاعلانات الطبية الاخرى التي يتعذر منع نشرها ، فسوف تفرغ في قالب لا ضير منه على الاطلاق» .

«واخيرا اكرر شكري لخطابك الذي كان له الفضل في القرار الحاسم الذي اتخذته» .

« المخلص »
« و . ا . هاسكل»

اذكر على الدوام ما قاله لنكولن . «نقطة واحدة من العسل تصيد من الذباب اكثر مما يصيد برميل من العلقم» .

فلذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

توسل بالرفق واللين ودع الغضب والعنف

الفصل الخامس

سر سقراط !

عندما تناقش احدا لا تبدأ بالاشياء التي تختلف وإياه عليها بل ابـدأ بتأكيد الاشياء التي تتفق معه عليها، وداب على تأكيدها ـ ان استطعت ـ فإنكما ، عندئذ ، تسعيان الى غرض واحد ، والخلاف الوحيد بينكما انما هو على الوسيلة لا على الهدف !

دع الرجل الاخر يظل يقول : «نعم» في مبدأ الامر ، وحل بينه ما استطعت ـ وبين قوله : «لا» !.

يقول الاستاذ «أوفر ستريت» في كتابـه «التأثير في الطبيعـة الانسانية» (١) :

---

1 — Ovetrseet, «Influencing Human Nature».

ان كلمة «لا» عقبة كؤود يصعب التغلب عليها ، فمتى قال احد «لا» اوجبت عليه كبرياؤه ان يظل مناصرا لنفسه . وقد يحس فيما بعد ان «لا» لم تكن في موضعها ، ولكن كبرياءه تكون قد وضعت موضع الاعتبار ، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبيه ، ومن ثم كان الأحجى ان تبدأ شاخصا الحديث موليا اهتمامك للناحية الايجابية ، ومتجاهلا الناحية السلبية تماما .

فالمتحدث اللبق ، هو الذي يحصل في مبدأ الامر على اكبر عدد من الاجابات بنعم . فهو عندئذ قد وجه ذهن الرجل وجهة ايجابية يصعب عليه التخلي عنها ، تماما كما توجه كرة «البلياردو» .. وجهها في اي اتجاه شئت يصعب عليك بعدئذ ان تحيد بها عنه .

«ومتى قال انسان «لا» فهو قد فعل اكثر من مجرد التفوه بكلمة مكونة من حرفين :

«ان كيانه جميعا ـ اجهزته الغددية ، والعصبية ، والعضلية ـ تتحفز حينئذ لتناصره في اتجاهه الى الرفض ، او بمعنى اخر ، يحول الجهاز العصبي العضلي عندئذ بين الرجل ، وبين التقهقر في حين انه لو قال «نعم» لم يكلفه ذلك اي نشاط جثماني . بل يتخذ الكيان كله ، عندئذ ، وجهة الاستطراد ، والمضي قدما . ومن هنا استرد ما استطعت من «نعم» عسى ان تفلح في إستبقاء كيان محدثك متجها الى الهدف الاخير !» .

* * *

وقد مكنت «نعم» تلميذي مستر «جيمس ايبرسون» الموظف بمصرف «جرينتش» بنيويورك من الاحتفاظ بعميل اوشك المصرف ان يفقده .

يقول مستر ايبرسون :

«اتى هذا العميل ليفتح حسابا في المصرف ، فاعطيته «الاستمارة» المعتادة ليملأ خاناتها فأجاب عن بعض الاسئلة راضيا ولكنه رفض ان يجيب على بعضها الاخر ، واصر على الرفض .

«وقبل ان ادرس العلاقات الانسانية ، كنت خليقا ان اقول لهذا الزبون : «اذا انت لم تقدم للمصرف هذه البيانات فسوف يرفض المصرف ان يفتح لك حسابا» . وطبيعي ان مثل هذا القول كان يشعرني بالزهو والارتياح ، فقد اريت الرجل ، عندئذ ، انني امثل المصرف وان قوانين المصرف ونظمه لا يمكن ان تخرق ، ولكن مثل هذا الموقف لن يقابل ، على

التحقيق ، من جانب الشخص الذي اتى ليعهد الينا بماله ، بالارتيـــاح والسرور !

ومن ثم صممت في ذلك الصباح على التعقل والتدبر ، واعتزمت الا اشير الى ما يريده المصرف ، بل الى ما يريده الزبون نفسه ، وفضلا عن هذا انتويت ان أدع العميل يجيب «بنعم» منذ البداية ، فوافقته علـــى رأيه ، واخبرته ان المعلومات التي رفض اعطاءها ليست بالغة الاهمية ثم ما لبثت ان قلت له :

ـ ولكن هب انه كان لك رصيد في هذا المصرف ، فيما لو حدث لك حادث ـ لا قدر الله ـ أفلا تريد ان يحوله المصرف الى صاحب الحق فيه من ذويك ؟!

«فاجاب الرجل :

ـ نعم ، طبعا !.

ـ أفلا تراها اذن ، فكرة صائبة ان تعهد الينا باسم هذا الذي تؤول اليه أموالك

ـ نعم !

«فلما ادرك الرجل من وراء اسئلتي اننا نبغي هذه المعلومات لمصلحته هو ، انطلق من نفسه يزودني بكل البيانات عن نفسه بل زاد على ذلـــك فافتتح حسابا ـ تلبية لاقتراح قدمته له ـ باسم والدته بوصفها وارثته ، واجاب عن كل سؤال بخصوصها ايضا !

«وهكذا وجدت انني باستدراجه الى الاجابة «بنعم» وسعني ان أنسيه وجه الخلاف الذي بيننا . وأن أحصل على البيانات التي أريدها دون ان يجد في ذلك غضاضة» .

***

قال «جوزيف اليسون» وسيط شركة «وستنجهاوس» للمنتجـــات الكهربائية :

«كان في بلدتنا عميل تتلهف شركتنا على معاملته . وبعد ثلاثة عشر عاما من المحاولات المتكررة ، والمساعي الدائبة ، افلحنا في ان نبيعه شيئا من منتجاتنا .

«على انني ما ان زرته بعد هذه الصفقة بقليل حتى فاجأني العميـــل بقوله :

ـ اليسون ... انني لن اشتري منكم شيئا ما حييت !
ـ لماذا ؟
ـ لان محركاتكم شديدة الحرارة لا استطيع حتى ان المسها بيـــدي اثناء اشتغالها !
«وادركت ان الجدال لن يجديني فتيلا ، فرايت ان اطبق مبدأ الاجابة بنعم . قلت له :
ـ اذا كان ما تقوله صحيحا ، يا مستر سميت ، فلا ينبغي لك ان تشتري منا شيئا بعد اليوم . ان من حقك ان تحصل على محركات لا تزيد درجة حرارتها عن المعدل الذي حدده «اتحاد المنتجات الكهربائيـــة الوطني اليس كذلك ؟
ـ نعم ..
ـ لقد قرر «اتحاد المنتجات الكهربائية الوطني» الا تزيد درجة حرارة المحرك على ٧٢ درجة «فهرنهيت» فوق درجة حرارة الغرفة التي يدار فيها المحرك . اليس كذلك ؟
ـ نعم .. ولكن محركاتكم تزيد عن ذلك بكثير .
«ولم اجادله ، بل سألته :
ـ كم درجة حرارة الغرفة ؟
ـ ٧٥ درجة «فهرنهيت» على وجه التقريب ..
ـ حسن ، اذا كانت درجة حرارة الغرفة هي ٧٥ درجة ، واضفت اليها ٧٢ درجة اخرى ، لاصبح المجموع ١٤٧ درجة «فهرنهيت» . افـــلا تلسع يدك ان انت وضعتها في ماء درجة حرارته ١٤٧ درجة فهرنهيت ؟
ـ نعم ..
«وعندئذ قلت مقترحا :
ـ افلا يحسن بك اذن ان تبعد يديك عن المحرك اثناء دورانه ؟
«فقال اخيرا :
ـ اظن انك على صواب !
«وقبل ان انصرف في ذلك اليوم ، اوصاني بما قيمته ...ر٣٥ ريال من الآلات !»

* * *

كان سقراط عبقريا برغم انه كان يمشي حافي القدمين ، وبرغم انه

تزوج من فتاة في التاسعة عشرة من عمرها عندما كان هو رجلا اصلع ، دميم الخلقة في الاربعين من عمره .. ذلك لانه فعل شيئا لم يستطع احد من قبله ان يفعله : لقد غير اتجاه التفكير الانساني جميعا !

وما زال سقراط ، بعد انقضاء ثلاثة وعشرين قرنا على وفاته يعد من احكم الفلاسفة ، وابرع المناطقة الذين عرفهم هذا العالم المشاكس العنيد !

فماذا كانت طريقته في الاقناع ؟ هل كان يقول للناس انهم مخطئون؟ كلا ! ليس سقراط من يفعل هذا ! بل كان يسأل اسئلة لا يملك مجادله الا الاجابة عنها بنعم ! ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى ينظر مناظره ، اخر الامر ، فيرى انه انتهى الى مبدأ كان ينكره منذ دقائق خلت !.

ففي المرة التالية ، عندما تحاول ان تظهر على شخص وتقنعه برأيك لا تقل له انه مخطىء ، بل اذكر سقراط الحافي القدمين واسال محدثك اسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم !

وللصينيين مثل يزخر بالحكمة المأثورة عن الشرق العريق : «من يمشي هونا يمشي دهرا» .

قال الصينيون هذا المثل بعد ان لبثوا خمسة الاف سنة يدرسون الطبيعة البشرية !

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

اسال اسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم

الفصل السادس

صمام الأمان في حل المشكلات

يحسب اغلب الناس ان خير طريقة لاقناع محدثيهم توجيـــه نظرهم هي ان يتولوا دفة الحديث ! واكثر من يقع في هذا الخطأ المشتغلون بالبيع والتجارة . بل ان الأحجى والارشد ان تدع الشخص الاخر يتولى معظم الحديث . استدرجه الى الحديث بالاسئلة ودعه يفضي بمكنونات نفسه .

وقد يعن لك ان تقاطعه وتعترض استرساله .. ولكن لا تفعل مـا دامت في حديثه بقية ! بل انصت اليه في صبر ، ووعـــي متيقظ ، وشجعه على ابداء آرائه في حرية تامة .

هل تجدي هذه الطريقة في ميادين الاعمال ؟

ها هي ذي قصة رجل «اضطر» الى محاولتها :

منذ بضعة اعوام ، كانت احدى شركات السيارات الكبرى تساوم بعض المصانع لعقد صفقة ضخمة مع افضل هذه المصانع لتزويدها بما يلزمهـا من الآلات .

وبعثت المصانع بنماذج من مصنوعاتها الى الشركة ، حيث عرضها المشرفون عليها ، ثم ارسلوا الى كل من هذه المصانع يطلبون اليه ان يوفد عنه مندوبا ، في يوم محدد ، على ان يستعد كل مندوب لابداء نقط الجودة في مصنوعات مصنعه ، توطئة لابرام العقد مع المصنع الذي يقع عليه الاختيار .

وذهب «ج.ب.ر» مندوبا عن احد هذه المصانع ، وكان في ذلك اليوم مصابا بالتهاب شديد في حنجرته ، قال مستر «ر» وهو يروي القصة امام طلبتي :

«.. وعندما اتى دوري للادلاء بحججي امام المؤتمر المنعقد ، الفيت نفسي وجها لوجه امام مهندس الشركة ، ووكيل قسم المشتروات ، ومدير المبيعات ، ورئيس الشركة . وكانوا جميعا جلوسا حول المائدة ، فكتبت على قطعة من الورق ما يلي :

«يا حضرات السادة : لست أقدر على الكلام» فقال الرئيس بعد إن اطلع على الورقة :

ــ حسنا ، سأتكلم انا نيابة عنك .

«ثم نهض يعرض النماذج التي احضرتها ، وامتدح نقط الجودة فيها. وقامت مناقشة حول مميزات هذه النماذج ، ولما كان الرئيس يتكلم نيابة عني ، فقد التزم ، بطبيعة الحال جانبي خلال المناقشة التي اشتركت فيها ببضع ابتسامات وجملة اشارات !

«وكانت نتيجة هذا المؤتمر الفريد في بابه ان منحت العقد الذي كان ينص على ايجاز ما يملأ مساحة مليون ياردة مربعة من العدد والآلات التي يقدر ثمنها بمبلغ ...ر١٦٠ ريال !.

«واني لموقن انني كنت أفقد العقد ولو لم افقد صوتي ! فقد استكشفت بالمصادفة البحتة كيف يجدي ان تدع الشخص الاخر يتولى الكلام وحده !» .

* * *

وقد توصل «جوزيف و ب» ، بشركة فيلادلفيا الكهربائية ، الى هذا الاستكشاف نفسه . كان يقوم برحلة تفتيشية فسأل ممثل الاقليم ، وهما يمران ببيت قروي مشيد على احدث طراز : «لماذا لا يستخدم هؤلاء القوم الكهرباء !» فقال ممثل الاقليم في استنكار : «انهم متعصبون ضد شركة

الكهرباء !. وطالما حاولت الشركة اقناعهم ، ولكن بلا جدوى !»
ولكن «وب» قرر ان يحاول بنفسه .
وطرق باب المنزل القروي فانفرجت منه شقة ضيقة اطلت منها ربة البيت ، وكانت تدعى «مسز دركنبورد» .
قال «مستر وب» وهو يروي هذه القصة :
«فلما ادركت ربة البيت انني ممثل شركة الكهرباء ، اغلقت دوننا الباب في عنف» .
ولكني طرقته مرة اخرى ، ففتحت الباب ، ولكنها انطلقت تبدي رأيها الصريح في الشركة التي أمثلها ! فقلت ، بعد ان هدأت ثائرتها :
ـ آسف لازعاجك يا مسز دركنبورد ، ولكني ما اردت سوى ان اشتري منك شيئا من البيض !.
«ففتحت الباب اكثر من ذي قبل ،. ولاح الشك على قسمات وجهها، فاستطردت اقول :
ـ لقد لاحظت ان دجاجك من نوع «الدومينيك» واود ان اشتري «دستة» من بيضه الطازج .
«فسألتني في دهشة :
ـ كيف عرفت ان دجاجي من نوع «الدومينيك» ؟.
ـ انني اربي الدجاج بدوري ، ولكني ، والحق يقال ، لم ار مثل دجاجك هذا .
«فسألتني وهي ما تزال على ريبها :
ـ ولماذا لا تأكل بيض دجاجك ؟.
ـ لان دجاجي من نوع «الليجورن» ، وانت بلا شك طاهية ماهرة ، تعرفين بعد الفارق بين بيض النوعين .
«ولم تلبث مسز دركنبورد ان خرجت الينا ، بعد ان زال عنها الريب، واتخذت منا موقفا وديا .
ولفت نظري ان البيت مزود بمصنع لمنتجات الالبان فقلت لها :
ـ اني اراهن يا مسز دركنبورد انك تكسبين من دجاجك هذا اكثر مما يكسب زوجك من بيع منتجات الالبان !
«ويا لله ! كم طربت ! لقد وافقتني على رأيي ، وصارحتني بأن زوجها العجوز لا يريد ان يسلم بهذا !
«ثم دعتنا الى فناء الدار لنشاهد بيت الدجاج . وإبان جولتنا اقترحت عليها اصنافا معينة لإطعام الدجاج ، ودرجة محددة تتوخاها في

بيت الدجاج ، وسرعان ما كنا نقتل الوقت في حديث ودي طلي . واخيرا المحت هي إلى ان بعض جيرانها ادخلوا الكهرباء الى منازلهم وهم راضون بذلك مغتبطون ، ثم سألتني رأيي الصريح في جدوى الكهرباء بالنسبة لها.

«ولم يمض اسبوعان حتى كان دجاج «مسز دركنبورد» يمرح في ضوء الكهرباء الساطع !

«ولكني ــ وهنا بيت القصيد ــ ما كنت لأبيع الكهرباء لهذه القروية لو لم أستدرجها في مبدأ الامر الى الحديث عن نفسها ، وحياتها ، وما يهمها » .

***

نشر يوما ، احد رجال الاعمال، في الصفحة المالية بجزيدة «نيويورك هيرالد تريبيون» اعلانا يطلب «رجلا ذا خبرة واسعة ومقدرة فذة» ، فتقدم «تشارلس جوبيليس» وبعد بضعة ايام دعي لمقابلة صاحب العمل .

واستعدادا لهذه المقابلة ، قضى «تشارلس جوبيليس» ساعات عدة في «وول ستريت» ــ حي الاعمال في نيويورك ــ يجمع كل ما يمكنه جمعه من المعلومات عن صاحب العمل ، وعن عمله .

وفي خلال المقابلة قال جوبيليس : «لكم يشرفني ان اكون في خدمة شركة كشركتكم ، لها هذا السجل الحافل من الكفاح ! انني اعرف انكم بدأتم العمل منذ ثمانية وعشرين عاما وليس لكم اكثر من غرفة واحدة ، وكاتب للاختزال» .

نعم ! ان كل رجل ناجح يجب ان يستعيد ذكريات كفاحه الاول ، ولم يكن هذا الرجل استثناء للقاعدة ، فراح يتكلم طويلا عن جهاده ، وكيف بدأ العمل برأس مال قدره اربعمائة ريال ، وفكرة تملك عليه شُغاف نفسه. وروى كيف حارب الخيبة ، وقاتل اليأس ، ودأب على العمل حتى في ايام الآحاد ، وايام العطلة ما بين اثنتي عشرة ساعة ، وست عشرة ساعة في اليوم ، وكيف انه نجح اخيرا برغم كل العقبات التي صادفها ، وأصبح اليوم قبلة أنظار رجال «وول ستريت» يسألونه النصح والارشاد كلما حز بهم امر !! كان فخورا بمثل هذا السجل الحافل ، وقد سره ان ينشر محتوياته نشرا ! واخيرا سأل جوبيليس باختصار عن خبرته ، ثم استدعى احد معاونيه وقال له :

«أحسب ان هذا هو الرجل الذي أبحث عنه !»

لقد تحمل جوبيليس مشقة جمع المعلومات عن رئيسه المقبل ، واظهر شغفا بالرجل وبحياته ، وحثه على ان يتولى معظم الكلام ، فاعطى بهذا فكرة عن نفسه باقية الاثر !

والحقيقة ان الناس يفضلون الحديث عن انفسهم واعمالهم علـــى الانصات الينا ونحن نفاخر باعمالنا او نباهي بأنفسنا !.

قال «لاروشفركو» الفيلسوف الفرنسي : «اذا اردت ان تخلق الاعداء فتميز على اصدقائك ، اما اذا شئت ان تكسب الاصدقاء فدع اصدقاءك يتميزون عليك !» .

ذلك لان اصدقاءنا عندما يتميزون علينا يحسون بالاهمية والاعتبار ، وعندما نتميز عليهم نحن يحسون بالنقص ، فيثير فيهم هذا الحســـد والغيرة !.

وللألمانيين حكمة تقول : «ان اعظم السرور هو ذلك الذي يطغى علينا حين يحل سوء الطالع بمن نحسدهم من الناس !» .

نعم : لا تستبعد ان يسعد بعض اصدقائك اذا اخذت المشكــــلات بخناقك او الت بك الازمات . فطامن قليلا من كبريائك ، وتواضع ، ولا تستنكف ان تدع اصدقاءك يعلون عليك !.

كان «ارفن كوب» كاتبا ذائع الصيت ، وقد سأله احد المحامين ذات مرة وهو في منصة الشهود «اعرف يا مستر كوب انك واحد من اشهــر الكتاب في امريكا ، فهل هذا صحيح ؟» فأجاب كوب : «ربما كنت سعيد الحظ اكثر مما ينبغي !» .

ولعل مما يدعوك لي ان تتواضع هو اننا في الحقيقة لا نساوي شيئا مذكورا . فانا وانت سنصبح في خبر كان بعد قرن من الزمان على احسن الفروض ! فلا تضع بهجة الحياة في اسماع الناس قصص بطولتك فتخلق منهم بذلك حسادا واعداء ، بل شجعهم على ان يتكلموا هم ، تكسب بذلك ودهم وصداقتهم .

ثم اتعرف ما الذي يحول بينك وبين ان تصبح ابلها ؟ نقطة لا تساوي اكثر من مليمين من اليود ، تستنزف من غدتك الدرقية ! فاذا تسنى لطبيب ان يفتح غدتك الدرقية ويستخرج منها نقطةواحدة من اليود انقلبت ابلها ! وليس هذا ــ فيما ارى ــ بالشيء الذي تستطيع ان تفاخر به !.

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك . اتبع القاعدة رقم ٦ :

دع الرجل الاخر يتولى دفة الحديث

الفصل السابع

كيف تحصل على روح التعاون

الا تعتز بالآراء التي تتوصل اليها بنفسك اكثر مما تعتز بتلك التي تقدم اليك في اطار ذهبي مزخرف ؟! فاذا كان الامر كذلك ، فلماذا تحاول ان تجرع آرائك للشخص الاخر غصبا ؟ اليس من الأحجى ان تسوق لـه اقتراحات مجردة ، وان تدعه يتوصل الى الراي من تلقاء نفسه ؟

الفى مستر «أدولف سلتز» ، من فيلادلفيا ، نفسه ذات يوم، مضطرا الى بث الحماسة في جماعة من عماله اوشك اليأس ان يقتل نشاطهم ، فعقد لهم اجتماعا وسألهم ان يصارحوه بكل ما يريدون منه أن يحققه لهم، وكان يكتب كل بند يطلبونه على سبورة ، فلما انتهوا من ذلك قال لهم : «حسنا ، سأجيبكم الى هذه المطالب جميعا . والآن اريد منكم ان تخبروني ما عسى ان انتظره منكم في نظير هذا» . وجاءته الاجابات سريعة حاضرة:

الامانة ، والاخلاص ، والحماسة في العمل ، وروح التفاؤل ، والتعاون المثمر ، وثمان ساعات من العمل اليومي ، بل تطوع رجل بأن يعمل اربع عشرة ساعة في اليوم !

وفض الاجتماع بعد ان اشرق العمال بروح الامل ، وامتلأوا حماسة ونشاطا ، وكانت النتيجة ان زاد الانتاج بدرجة ملموسة !

قال لي مستر سلتز بعدا ن روى هذه القصة : «لقد أبرمت بيني وبين العمال صفقة ادبية ، فطالما انا قائم على تنفيذ نصيبي من الصفقة ، فهم كذلك قائمون بنصيبهم ! اما مشاورتهم في امر امانيهم فكانت الصيحة التي استنهضتهم الى العمل في قوة ونشاط .

وعندما كان «ثيودور روزفلت» محافظا لنيويورك ، صنع شيئا يكاد يسلك في باب المعجزات ، ذلك انه ظل على وفاق مع رؤساء حزبه ، ووسعه مع ذلك ان يجري اصلاحات كان الحزب يعارضها اشد المعارضة ! فكيف تسنى له ذلك ؟

كانت اذا خلت وظيفة هامة دعا رؤساء حزبه ليدلوا باقتراحاتهم فيمن يشغل هذه الوظيفة ، ويقول روزفلت : «وقد يقترحون في مبدأ الامر رجلا مهضوم الحق من اشياع الحزب ، وأقول لهم ان تعيين مثل هذا الرجل ليس من الكياسة في شيء ما دام الجمهور لن يرضى عنه .. وعندئذ يقترحون علي رجلا اخر ان لم يكن ثمة ما يؤخذ عليه ، فهو ليس أصلح الناس للمنصب فأقول لهم ان هذا الرجل لن يحقق ما يرجوه الشعب منه ، ويكون مرشحهم الثالث «رجلا مناسبا» ولكنه ليس أنسب الناس . فأسألهم في لباقة ان يحاولوا مرة اخرى ، واقبل في الحال مرشحهم الرابع .. ذلك لانهم يرشحون في المرة الرابعة الرجل الذي اختاره انا، وعندئذ اعبر لهم عن امتناني لمساعدتهم ، واعين الرجل في المنصب، واعزو اليهم الفضل كل الفضل في اختيار الرجل المناسب !

فهل رأيت الى اي حد كان روزفلت يذهب في سبيل مشاورة «الشخص الاخر» وإظهار الاحترام لنصحه ؟ لقد كان يملأ منصبا هاما برجل يختاره هو ، ولكنه كان يشعر رؤساءه بأنهم اصحاب الفضل ، وأن الفكرة فكرتهم !

***

وقد استخدم احد تجار السيارات في «لونج ايلاند» هذه الخطة نفسها

لبيع احدى سياراته لرجل اسكتلندي .

عرض هذا التاجر على زبونه الاسكتلندي سيارة بعد اخرى ، وفي كل مرة كان المشتري يجد في السيارة عيبا ! وفي هذه الاثناء ، عـــرض التاجر ـ وهو طالب في معهدي ـ الامر على زملائه في الفصل طالبا منهم العون ، فنصحناه الا يبيع للرجل بل يدع الزبون يشتري من تلقاء نفسه ! قلنا له : «بدلا من ان تخبر الرجل ماذا يفعل دعه يخبرك بما يريد ، دعه يحس ان الفكرة فكرته» !..

وجرّب تاجر السيارات هذه الخطة . فبعد ذلك ببضعة ايام اراد زبون اخر لديه أن يستبدل بسيارته المستعملة سيارة جديدة وأدرك التاجر لفوره ان هذه السيارة المستعملة تتوفر فيها الشروط التي يطلبهـا الاسكتلندي ، فتناول سماع التليفون ورجاه ان يتفضل بالحضور ليسأله النصح في امر ما .

* * *

وعندما حضر الاسكتلندي قال له التاجر : «لقد توسمت فيك خبرة دقيقة بنقط الجودة في السيارات ، فهلا تفضلت والقيت نظرة على هذه السيارة وجربتها ، واخبرتني كم ينبغي لي ان اتقاضى ثمنا لها ؟» وسرعان ما ارتسمت على شفتي الرجل ابتسامة عريضة الم يسأله التاجر النصح، ويعترف ضمنا بمواهبه وخبرته ؟!

وقاد الرجل السيارة في طريق «كوينز بوليفارد» من «جاميكا» الـى «فورست هيلز» ذهابا وايابا ، ثم قال للتاجر : «لا ينبغي ان تحصل على اقل من ثلاثمائة دولار ثمنا لهذه السيارة» وهنا قال له التاجر : أتـراك مستعدا لشرائها بهذا الثمن» طبعا ! اليست هـذه هي فكرته !؟ وتمت الصفقة !

كان الكولونيل «ادوارد هاوس» يتمتع بنفوذ عظيـم في الشئون الداخلية والدولية معا في عهد رياسة «ودرو ولسن» فقد كان الرئيس يعتمد على نصح الكولونيل «هاوس» اكثر مما يعتمد على اعضاء حكومته فما هي الخطة التي كان الكولونيل يتبعها للتاثير في الرئيس ؟ من حسن الحظ اننا نعرف هذه الخطة فقد افضى بها «هاوس» نفسه لصديقه «آرثر هدبون سميث» الذي ضمنها بدوره فصلا نشر في جريدة «ستردای ايفننج بوست » .

قال هاوس : «بعد ان خبرت الرئيس عن كثب ، ادركت ان احسن الطرق لتقريب فكرة الى ذهنه هي ان أشير الى هذه الفكرة بصورة عابرة ، على ان اصوغها بحيث تلفت نظره او بحيث تستدرجه الى التفكير فيهـا وكأنها من افكاره هو ! وقد وقفت على هذه الحقيقة عن طريق المصادفة اول الامر .

«كنت ازور الرئيس في البيت ، فنصحته صراحة باستخدام سياسة معينة ، ولكنه لم يرض عنها .. ثم بعد بضعة ايام ، وبينما نحن نتناول العشاء ، دهشت اذ رأيته يردد اقتراحي السابق كما لو كان قـد ابتكره هو !» .

فهل ترى قاطعه «هاوس» وقال له : «هذه ليست فكرتك ، انهـا فكرتي !» كلا ! بل كان «هاوس» اكثر كياسة من هذا ، فانه لم يكن يهتم الى أيهما ينسب الفضل بقدر اهتمامه بأن تنفذ فكرته ، بل انه فعل أكثر من هذا .. فقد عزا الى ولسون جهرا فضل ابتداع هذه الفكرة النيرة !.

فاذكر ان الناس الذين تلقاهم من طبيعة كطبيعة ولسون ، فاستخدم معهم اذن خطة الكولونيل «هاوس» !

وقد استخدم احدهم معي هذه الخطة نفسها ، وحصل على مـا كان يبتغي !

كنت أزمع القيام برحلة نهرية للصيد في «نيويورك» فكتبت الى مكتب الرحلات ليمدني بما أريد من المعلومات . ويبدو ان اسمي وعنواني قـد وضعا في قائمة عامة أرسلت لمن يهمهم الامر ، اذ سرعان ما انهال عليّ عدد عديد من الخطابات والمنشورات ، والمطبوعات عن المعسكرات والأدلاء في «نيوبرونسويك» ، حتى تملكتني الحيرة ولم أدر أيها أختار .. ثـم فعل احد اصحاب المعسكرات شيئا بارعا : ارسل الي قائمة بأسمـاء وأرقام وتليفونات عدد من اهالي نيويورك الذين قام على خدمتهم وشهدوا له بالكفاية والخبرة ، ودعاني الى الاتصال بهم حتى اقف بنفسي على نوع الخدمة التي يوفرها لزبائنه .

ووجدت انني اعرف واحدا ممن وردت اسماؤهم في القائمة ، ولمـا اتصلت به تليفونيا ، اثنى عليّ الرجل ثناء عاطرا ، فسرعان ما ابرقت له انبئه بموعد وصولي !.

كان الأدلاء الاخرون يحاولون ان يبيعونني خدماتهم كرها ، ولكن هذا الرجل حفزني الى ان «أشتري» من تلقاء نفسي ، فعقدت له الغلبة .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، اتبع القاعدة رقم ٧ :

دع الشخص الاخر يحس ان الفكرة فكرته

* * *

منذ خمسة وعشرين قرنا من الزمان جرت على لسان «لاوتي» حكيم الصين ، حكمة بليغة في وسع قراء هذا الكتاب ان يطبقوها في عصرنا هذا ، ويحصلوا على أروع النتائج .

«الرجل العاقل هو الذي اذا اراد ان يعلو على الناس وضع نفسه أسفلهم ، واذا شاء ان يتصدرهم جعل نفسه خلفهم . الا ترى الى البحار والانهار كيف تتلقى الجزية من مئات الترع والجداول التي تعلوها ؟!» .

الفصل الثامن

عبارة تأتي لك بالعجائب

قد يكون الشخص الاخر مخطئا ، ولكنه لن يسلم بخطئه ابدا . فلا تلمه . ان اي أحمق يسعه ان يلوم ، ولكن حاول ان تفهمه ، واستعن عليه بالصبر الجميل . وسوف تجد ان هناك سببا خفيا قد أوحى للرجل ان يفكر كما يفكر ، او يتصرف كما يتصرف ، فاذا عرفت هذا السبب ، ألفيت بين يديك مفتاح شخصيته جميعا .

حاول مخلصا ان تضع نفسك مكانه ، قل لنفسك : «ترى كيف أحس وكيف أتصرف لو انني كنت في مكانه ؟»

وسوف ترى عندئذ انك وفرت على نفسك وقتا طويلا وعناء شديدا ! فضلا عن انك ستكتسب خبرة بفن معاملة الناس .

يقول «كينيث جودي» في كتابه «كيف تحول الناس الى ذهب» (١) :

«تمهل لحظة وقارن بين اهتمامك الشديد بشئونك الخاصة واهتمامك السطحي بشئون من عداك من الناس ، واعلم عندئذ ، ان اي انسان في الوجود يحس تماما مثلما تحس . فاذا ادركت هذا ، فقد بلغت في فن العلاقات الانسانية شأنا مذكورا ، ذلك ان النجاح في معاملة الناس

---

1 — Kenneth M. Goode, «How to Turn People Into Gold».

يعتمد على فهم مشوب بالعطف لوجهة نظرهم» .
وقد اكتسبت انا اكثر خبرتي بطبائع البشر اثناء نزهاتي راجلا او راكبا ، في حديقة بجوار منزلي . وانا احب شجر البلوط حبا جما ، لذلك طالما ساءني ان ارى هذه الاشجار الباسقة تقتلها الحرائق المتكررة . ولم تكن تلك الحرائق ناجمة عن اهمال المدخنين ، ولكن معظمها كـــــان ناشئا عن اولئك الصبيان الذين يقصدون الىالحدائق ليتشبهوا بأجدادهم الاولين ويطهوا طعامهم على نار يوقدونها تحت جذوع الاشجار !.
وكانت هناك لافتة تنذر كل من يشعل نارا بالحبس او الغرامة ، ولكنها نصبت في مكان من الحديقة غير منظور ، وقل من الرواد من وقع بصره عليها ! وكان احد رجال البوليس الراكبين موكلا بالاشراف على هـــذه الحديقة ، ولكنه لم يكن يتشدد في اداء واجبه حيال هــؤلاء الصبية ، فاستمرت الحرائق تتكرر موسما بعد موسم !.
وفي احدى المرات هرعت الى الشرطي وقلت له ان النار تنتشر بسرعة في أرجاء الحديقة ، وطلبت اليه ان يستدعي رجال المطافيء ، ولكنــــه اجابني في جمود بأن هذا ليس من اختصاصه ما دامت النار لم تشب في منطقة نفوذه !
ودب اليأس في نفسي ، وعولت بعدها ان أعمل كما لو كنت «لجنة» موكلة بحماية مصالح الجمهور !
والحق انني لم أستطلع وجهة نظر الصبيان في مبدأ الامر ، فكنت اذا رأيت نارا مشتعلة هرعت الى مصدرها ، ونهرت الصبية وأنذرتهم بإبلاغ البوليس ان هم لم يطفئوا النيران !.
نعم ! لم اكن اريد على ان ألقي بالحمل الذي الذي يثقل كاهلي دون اعتبار لوجهة نظرهم ! وماذا كانت النتيجة ؟ كان الصبية يطيعون والعناد باد في وجوههم ، ومن المحتمل انهم كانوا يعودون الى اشعال النار بعد انصرافي ، ويتمنون لو انها اتت على الحديقة بأكملها !
وبمرور السنين اكتسبت بعض الخبرة بالطبائع الانسانية ، وبعض المعرفة والكياسة ، وبعض الرغبة فيرؤية الاشياء من وجهة نظر الشخص الاخر . وعندئذ انصرفت عن اصدار الاوامر ، وكنت بدلا من هذا اذهب الى الصبية وأنا ممتط جوادي ، وأقول لهم شيئا كهذا :
«لعلكم تستمتعون بوقت طيب ايها الرفاق ، ماذا تطهون للغداء ؟.. لقد كنت ــ وأنا في مثل سنكم ــ شغوفا بإشعال النار مثلكم تحت جذوع الاشجار لأطهو طعامي ، وما زلت أحن الى ذلك ، ولكن .. أتدرون ان في

اشعال النار خطرا يهدد هذه الحديقة الجميلة بالدمار ؟ انا اعلم انكم لا تنوون شرا ، ولكن ثمة صبية غيركم يأتون الى هنا ويشعلون النار ثم لا يطفئونها وهم عائدون الى بيوتهم ، فتنتشر بين الاغصان الجافة وتلتهم هذه الاشجار الباسقة ! نعم انها مخالفة للوائح ان تشعلوا النار هكذا ، ولكني لا أريد ان اتخذ هيئة المتسلط واتدخل في لهوكم . اني احب ان اراكم تستمتعون بوقت طيب ، ولكن .. هلا تفضلتم بإزاحة هذه الاغصان بعيدا عن النار ، واعتنيتم بإهالة التراب على النار قبل انصرافكم الى بيوتكم ؟ وفي المرة القادمة ، هل لكم ان تشعلوا النار على سفح التل ؟ انها لا ضرر منها هناك . شكرا جزيلا ايها الرفاق وارجو لكم وقتا طيبا !»

ما الفارق بين هذا الضرب من الكلام وذاك ؟ ان هذا الضرب الاخير جعل الصبية يرغبون في ان يعملوا بنصيحتي ، فلم تنطق وجوههم بالاستنكار والعناد ! ذلك لانهم لم يرغموا على اطاعة الاوامر ، واحتفظوا بكرامتهم كاملة غير منقوصة واحسست انا بالارتياح ـ كما احسوا ـ لاني عالجت الموقف معالجة المقدر لوجهة نظرهم !.

غدا ، قبل ان تسأل احدا ، ان يطفىء نارا ، او يشتري انبوبة من سائل مطهر ، او يتبرع لهيئة خيرية، لماذا لا تتمهل لحظة وتغمض عينيك، وتحاول ان تعرض الموقف كله من وجهة نظر الشخص الاخر ؟ سائل نفسك لماذا عساه يريد ان يفعل هذا ؟ وقد يستغرق هذا وقتا ، ولكنه سيكسبك اصدقاء ويجزيك نتائج باهرة باقل خسارة ممكنة !.

قال «دنهام» ، عميد كلية هارفارد التجارية «اني افضل ان اسير ذهابا وايابا امام مكتب عميل ، مدى ساعات ، قبل ان القاه ، على ان ادلف فجاة الى مكتبه دون ان اهيىء في ذهني فكرة كاملة لما سوف اقوله له ، ولما يحتمل ان يجيب به عليّ !»

* * *

فلو انك خرجت من هذا الكتاب بشيء واحد : رغبة في تقدير وجهة نظر الشخص الاخر ، وفي التطلع الى الاشياء من الزاوية التي ينظر منها اليها .. اذا خرجت بهذا وحده . فانه كفيل بأن يكون حجر الاساس في بناء مستقبلك ونجاحك في الحياة .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم فاتبع القاعدة رقم ٨ :

حاول مخلصا ان ترى الاشياء من وجهة نظر الشخص الاخر

الفصل التاسع

الشيء الذي يريده كل انسان

أتريد ان تتعلم عبارة سحرية تصفي جو الحديث في الحال مما قد يعتكره ، وتشيع فيه روحا طيبة ، وتحدو بالشخص الاخر الى الانصات اليك باهتمام ؟

ها هي ذي : قل لمحدثك : «انني لا الومك مثقال ذرة لوقوفك هـذا الموقف ، واحساسك هذا الاحساس ، ولو كنت مكانك لاحسست تماما مثلما تحس ، واتخذت مثل الموقف الذي تتخذ !»

عبارة كهذه كفيلة بأن تكسر حدة اطول الناس باعا في السفاهة والجدل ! وفي وسعك ان تقول هذه العبارة وتكون مخلصا صادقا مائة في المائة . لانك لو كنت مكانه لصنعت فعلا مثلما صنع ، ودعني أضرب لك الامثال :

خذ «آل كابوني» المجرم العاتي ، مثلا .. وهب انك ورثت الصفات

الجثمانية والذهنية التي كانت له . وهب ايضا انه كانت له بيئتــــه وتجاربه ، افلا تنشأ ، حتما ، على غراره .

ولعل السبب الوحيد في انك لم تخلق حية رقطاء هو ان ابويك ليسا من الحيات الرقطاوات .. ولعل السبب الوحيد الذي لاجله لا تعبــد البقرة ، ولا تقدس الحيات ، هو انك لم تولد لأبوين هندوكيين يعيشان على ضفاف نهر «براهما بوترا» . فأنت ليس لك فضل في الحال التي انت عليها الا قليلا ، فاذكر ذلك جيدا ، واذكر أن الرجل الذي يأتيك محنقا مغضبا ، صاخبا ثائرا لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق الاســـف والرثاء ، لانه بدوره ليس له فضل في الحال التي هو عليها ، فاعـــذره واشمله بعطفك ، وابد نحوه حسن ادراك ، وكرم خلق .

ان ثلاثة ارباع من ستقابلهم غدا من الناس ظمأى الى عطفك وتقديرك ، فارو ظمأهم يهبوك قلوبهم جزاء وفاقا !.

***

اذعت مرة حديثا من محطة الاذاعة عن «لويزا ماي الكوت» مؤلفـــة كتاب «نساء صغيرات» (١) وكنت أعلم طبعا انها تعيش في «كونكـــورد» بولاية «ماساشوستس» وأنها الفت كتبها الخالدة هناك . ولكني وقعت في خطأ غير مقصود ، فندمت عن زيارتي لها بمنزلها في كونكورد بولايـــة «نيوهامبشير» ! ولو انني ذكرت «نيوهامبشير» ذاكرا عابرا لهان الخطب، ولكني ويا للاسف ، ذكرتها مرتين ؟

وما اسرع ما غمرني سيل من الرسائل والبرقيات اللاذعة التي جعلت عباراتها تطن في خاطري كما تطن خلية من الزنابير ! كان اكثرها يلهـــج بالاستنكار ، وكان اقلها جارحا مهينا ! وكتبت لي احدى الســـيـــدات اللواتي نشأن في «كونكورد» بولاية ماساشوستس ، خطابا صبت فيه جام غضبها على أم راسي ولعمري لم تكن تلك السيدة تستطيع أن تكون اكثر اسفافا في امتهاني لو كنت قد وصفت الانسة «الكوت» بأنها من آكلـــي لحوم البشر في غينيا الجديدة !! ولم أتمالك نفسي ، بعد ان تلـــوت خطابها ، من ان احمد الله سبحانه ، على ان جنبني الزواج من مثل هذه

---

1 — Louisa May Alcott, «Little Women».

السيدة ! واحسست برغبة جامحة ان ارد عليها واقول لها إنني وان كنت ارتكبت خطأ في حق علم الجغرافيا ، الا انها ارتكبت خطأ اكبر في الذوق واللياقة ! نعم . تلك كانت توشك ان تصبح اولى عبارات ردي عليها ! ثم انني كنت اعتزم ان أشمر عن ساعدي وانطلق شاتما لاعنا ، ساخرا هازئا ولكنني لم افعل ! فقد ادركت عندما سكنت خواطري ان اي أحمق يسعه ان يفعل هذا — ومعظم الحمقى يفعلون ! — ومن ثم اردت ان اعلو عن طبقة الحمقى ، واعتزمت ان أحيل عداوتها الى صداقة وطيدة ، فهذا — فيما رأيت — نوع من الرياضة الادبية المجدية !.

فلما زرت فيلادلفيا ، بعد ذلك — حيث كانت تقيم — اتصلت بها تليفونيا وجرت بيننا المحادثة على النحو التالي :

انا : مسز ..؟ لقد كتبت الي خطابا منذ بضعة اسابيع ، واود ان اشكرك عليه !.

هي (في نبرة حازمة ولهجة مثقفة) : من الذي اتشرف بمحادثته !

انا : انني غريب عنك . اسمي «ديل كارنيجي» لقد استمعت الى اذاعة لي عن «لويزا ماي الكوت» منذ بضعة اسابيع ، وقد ارتكبت في اثنائها غلطة لا تغتفر ، اذ قلت انها من «نيوهامبشير» ! لقد كانت غلطة شائنة أريد ان اعتذر عنها . وكم كان جميلا منك ان تنفقي بعض الوقت في الكتابة الي تصحيحا لهذا الخطأ !.

هي : اني آسفة يا مستر كارنيجي على ان كتبت لك بمثل تلك اللهجة الحادة . لقد فقدت سيطرتي على نفسي . انني مدينة لك بالاعتذار .

انا : كلا ، كلا ، انا الذي يجب ان يعتذر ! ان اي طفل في سنته الدراسية الاولى لا يخطىء مثل هذا الخطأ الذي وقعت فيه ! لقد اعتذرت في اذاعتي يوم الاحد الذي تلا حديثي الاول ، وأريد الان ان اعتذر لك شخصيا .

هي : ان عائلتي تستوطن «كونكورد» منذ قرنين من الزمان ، وهي من الاسرات البارزة فيها ، واني جد فخورة بالولاية التي نشأت فيها ، ولهذا ساءني جدا في الحق ، قولك ان الانسة «الكوت» ولدت في «نيوهامبشير» ولكني أحس بالخجل الان من اندفاعي في الكتابة اليك !

انا : أؤكد لك ان غضبك لم يكن سوى معشار غضبي . ان غلطتي لم تؤذ «ماساشوستس» بقدر ما آذتني انا ! وليت الناس الذين هم في مثل مركزك ، وثقافتك ، يجدون الوقت ليصححوا اخطاء امثالي ! وكم يسعدني ان تكتبي الي اذا استكشفت غلطة فيما اذيع من احاديث !.

هي : الحق انني معجبة غاية الاعجاب برحابة الصدر التي تقبلت بها انتقادي ، لا بد انك شخص غاية في الرقة واللطف ، وكم أود لو ازداد معرفة بك ..

***

وهكذا أصبت بضعة اهداف بحجر واحد : أصبت اعتذار السيدة وتقديرها لوجهة نظري ، واصبت الرضاء عن نفسي لضبطي عواطفي ودفعي الاساءة بالحسنى .. واصبت ، فضلا عن هذا وذاك قسطا من الترفيه والسلوى وانا أستمع اليها وهي تبدي اعجابها برقتي ودماثة خلقي!

***

ظل «س. هوروك» عشرين عاما سويا مديرا لاعمال كبار الفنانين امثال «شاليابن» و«ايزادرورا دنكان» و«بافلوفا» ! وقد حدثني مستر «هوروك» بأن من اجدى الدروس التي تلقاها من صلاته بهؤلاء الفنانين ذوي الاحساسات المرهفة ، ضرورة ابداء العطف لهم ، وإغداق الحب عليهم . لقد لبث ثلاثة أعوام مديرا لاعمال «ثيودور شاليابن» المغني الذي طالما لعب بأفئدة سراة القوم في ملهى «المتروبوليتان» فلم ير شاليابن في يوم من الايام ، طوال هذه الفترة الا شاكيا متوجعا ! كان يتصرف كالطفل الذي أفسده التدليل . او – على حد قول هوروك نفسه – «كان قطعة من الجحيم !» .

مثال ذلك ان شاليابن كان يتصل بمستر هوروك تليفونيا ظهر اليوم الذي سيغني فيه ويفاجئه بقوله : «انني لست على ما يرام اليوم ! ان حلقي جاف كالعصا . مستحيل ان اغني الليلة !» فهل كان مستر هوروك يجادله ؟ كلا ؟ بل كان يهرع الى الفندق الذي ينزل به شاليابن ويقول له وهو يقطر عطفا : «لهفي عليك يا صديقي المسكين ! طبعا لن تغني الليلة ! سألغي الحفلة حالا . صحيح انك ستخسر الفي ريال، ولكن هذه الخسارة الضئيلة لا تقاس الى جانب شهرتك العريضة ، وسمعتك الناصعة» .

وعندئذ يزفر شاليابن زفرة حرى ويقول : «ربما يحسن بك أن تمر علي مرة اخرى بعد الظهر : تعال في تمام الخامسة ، فقد يكون اصابني التحسن» .

وفي الساعة الخامسة يهرع هوروك ثانية الى الفندق وهو يفيض حنانا ، ويصر مرة اخرى عليّ الغاء الحفلة ، فيتنهد «شاليابن» مرة ثانية ويقول : «هلا مررت علي في السابعة ؟!» .

وفي الساعة السابعة والنصف يوافق المغني الكبير على الغناء على شرط ان يسبقه مستر هوروك الى خشبة المسرح ليعلن ان «شاليابن» يعاني بردا شديدا . وعندئذ يكذب هوروك ويعد بأن يفعل !.

***

يقول الدكتور «آرثر جيتس» في كتابه الرائع «علم النفس التربوي» (١) :

«ان الجنس البشري بأجمعه يتلهف على العطف . فالطفل يسارع بإظهار ما لحقه من اذى بل انه قد يحدث الاذى بنفسه لنفسه لكي يحصل على العطف ! والبالغون ، بدورهم يبدون ما اصابهم من اذى ، ويتداولون اخبار مرضهم ، ويعنون خاصة بسرد تفاصيل العمليات الجراحية كي يجدوا من المستمعين العطف والاشفاق ! وابداء العطف على النفس في مواجهة الشدائد والمصائب ، سواء كانت حقيقية او متوهمة ، امر شائع لا يكاد يخلو منه انسان» !.

فاذا رادت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ٩ :

قدر افكار الشخص الاخر وإبد عطفك على رغباته

---

1 — Dr. Arthur. Cates, «Educational Psychology».

الفصل العاشر

نداء يستحوذ على قلب كل انسان

نشأت على حدود البلدة التي ولد فيها «جيسي جيمس» ، «اللص الشريف» الذي طبق صيته الآفاق . وكثيرا ما زرت مزرعة «جيمس» ـ حيث لا يزال ابنه يعيش الى اليوم ـ واستمعت الى زوجته وهي تقص علي القصص عن جهاد «جيمس» في سبيل الفقراء ، وكيف كان يعرض نفسه للقتل في سطوه على القطارات ، والمصارف لكي يعطي المال المسلوب للمزارعين الفقراء ليسددوا ديونهم !!

ولا ريب ان «جيسي جيمس» كان يؤمن ، في قرارة نفسه ، بانه انسان مثالي نبيل، تماما كما كان يؤمن «شولتز» و«كرولي ذو المسدسين» و«آل كابوني» من بعده بجيلين !

ولم لا ؟! ان كل من تلقاه من الناس ـ حتى الشخص الذي تطالعك صورته في المرآة ! يحمل لنفسه تقديرا كبيرا ، ويحب ـ مع هذا ـ ان يقال عنه انه متحرر من الانانية ، متبرىء من حب الذات !

فاذا شئت ان تغير طباع الناس ، وجب ان تتوسل الى الدوافع النبيلة

في نفوسهم . افترى هذا امرا عسيرا يتعذر تطبقه في الحياة العملية ؟!
دعنا نر :

كان لدى «هاملتون فاريل» ، وهو صاحب شركة «فاريل مشتشل» في جلنولدن بولاية بنسلفانيا ـ مستأجر مشاكس لا يفتأ يهدد باخلاء مسكنه بين آن وآخر . وقبل انقضاء عقد الايجار بأربعة شهور ، انذر هذا المستأجر مستر «فاريل» بانه سيخلي مسكنه ، بغض النظر عن العقد المبرم بينهما !

قال مستر «فاريل» وهو يروي القصة امام الفصل :

«قضى هذا الرجل في بيتي فصل الشتاء بطوله ، وهو اسوا فصول السنة واكثرها ازدحاما براغبي السكنى ، ومن ثم ايقنت انه اذا اخلى مسكنه فسيتعذر على احد بديلا منه قبل حلول الشتاء الثاني ، ورأيت بعين خيالي مائتين وعشرين ريالا ـ هي المبلغ المتبقي في عقد الايجار ـ تذروها الرياح ، فأظلمت الدنيا في ناظري ، وتولاني الهم . وكنت في حالة كهذه اهرع الى المستأجر ، وانصحه ساخرا ، ان يقرا العقد مرة ثانية ، فاذا اعتزم اخلاء المسكن ، وجب ان يدفع باقي الايجار نقدا وعدا !...

ولكنني بدلا من تمثيل هذا المشهد ، قررت ان اجرب اسلوبا اخر ، فذهبت الى المستأجر العنيد وبدات حديثي معه .

مستر «دو» لقد استمعت الى قصتك ، ولكني ما زلت مستريبا في انك تنوي الانتقال حقا . ان خبرة اعوام طويلة في تأجير المنازل قد علمتني شيئا عن الطبيعة الانسانية ، وقد توسمت فيك من البداية رجلا يحافظ على وعده ، وما زلت عند حسن ظني بك ، ولهذا اقترح عليك ان تنحي قرارك جانبا لبضعة ايام وتفكر في الامر . فاذا اتيت الي في اول الشهر المقبل ـ عندما يحل موعد دفع الايجار ـ واخبرتني انك ما زلت مصرا على الانتقال ، فاني اعدك ان اتنازل عن حقوقي كافة ، واسلم بأني كنت مخطئا في ظني ! على انني ما زلت اعتقد انك رجل يحافظ على كلمته ، ويقوم على تنفيذ وعده ! اذ نحن ، اخر الامر ، اما آدميون او قردة ، والخيار عادة متروك لنا !» فلما اقبل الشهر التالي ، اتى الرجل ودفع الايجار ، ثم حدثني بأنه تناقش وزوجته في الموضوع فقر رأيهما على انه اكرم لهما واشرف ان يوفيا بتعهداتهما لي !» .

***

وحدث ان نشرت احدى الصحف صورة للورد «نورثكليف» لم يكن يجب ان تنشر ، فكتب الى محرر تلك الصحيفة يقول : «ارجو أن لا تنشروا صورتي هذه مرة اخرى ، فهي لا تروق لأمي !» وكان يهدف بهذا الى الضرب على وتر حساس في قلوب البشر جميعا هو حب الابناء للامهات !

وعندما اراد جون روكفلر ، الابن ، ان ينهي المصورين الصحفيين عن التقاط صور ابنائه ، توسل بدوره الى الدوافع النبيلة قال : «انكم تعرفون انها مفسدة الصغار اي مفسدة ان يكثر الاعلان عنهم !»

وعندما بدأ «سيروس كيرتس» ــ الصحفي الذي نشأ في فقر مدقع ، وانتهى بأن اصبح مالكا لجريدتي «سترادي ايفننج بوست» و«ليديزهوم جورنال» ــ عندما بدأ حياته الصحفية ، لم يكن يسعه ان يدفع لمحرريه اجورا كتلك التي تدفعها المجلات الاخرى لمحرريها ، ولم يكن يسعه ان يستكتب كتابا من الطراز الاول لان المال كان يعوزه ، ومن ثم توسل الى الدوافع النبيلة في نفوس هؤلاء وهؤلاء . مثال ذلك انه اقنع «لويزا ماي الكوت» ، وهي في اوج شهرتها بأن تكتب له حين وهب مائة ريال للجمعية الخيرية التي كانت «لويزا» تحدب عليها !

ورب قارىء يقول «قد ينطلي هذا على نورثكليف ، وروكفلر وروائية عاطفية مثل لويزا ، ولكم أود ان اراه ينطلي على اولئك الرجال ذوي القلوب الغليظة الذين احصل منهم على الاجور كل شهر !»

وهو على حق ! فليس ثمة مبدأ يسري على الناس كلهم سواء بسواء ! فإذا كنت راضيا عن الحال التي انت عليها فلا داعي لان تغيرها . واذا لم تكن راضيا ، فلماذا لا نجرب ؟ دعنا ، على اية حال ، نستمع الى جيمس توماس ــ احد تلاميذي السابقين ــ وهو يروي قصته الطريفة هذه :

«رفض ستة من عملاء احدى شركات السيارات ان يدفعوا المبالغ المستحقة عليهم بحجة ان الشركة اخلت بأحد تعهداتها معهم في الوقت الذي كان كل منهم موقعا بإمضائه على انه نال حقه كاملا !.. وكانت الشركة تعلم انها على حق ، وكانت اولى غلطاتها انها صارحت عملاءها بذلك !.

«وإليك الخطوات التي اتخذها مندوبو قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة :

«١ ــ ذهبوا الى كل عميل بدوره وقالوا له انهم «اتوا لتحصيل المبالغ التي فات موعد سدادها !»

«٢ ـ ثم أوضحوا له ان الشركة على صواب (ومعنى ذلك بالطبع ، ان العميل هو المخطىء !)

«٣ ـ صرحوا له بأن الشركة تعلم عن السيارات اكثر مما يطمع هو في ان يعرفه عنها في يوم من الايام ، فلماذا اذن يبتغي المشاكسة والعناد ؟!

«٤ ـ وماذا كانت النتيجة ؟ ظل الجميع يتجادلون على غير طائل !

واوشك رئيس قسم الحسابات ان يحيل الامر الى القضاء للفصل فيه ، لولا انتنبه المدير للامر قبل فوات الاوان !

وبحث المدير امر هؤلاء العملاء فوجد انهم جميعا كانوا من افضل عملاء الشركة ، وانهم لم يتوانوا من قبل عن تسديد حسابهم كاملا .. وهنا ايقن ان في الامر شيئا ، فاستدعاني وطلب الي ان اعمل على تحصيل المبالغ المتأخرة لدى هؤلاء العملاء . وهذه هي الخطوات التي اتخذتها :

«١ ـ زرت كلا من هؤلاء العملاء بدوره ، ولكنني لم أفاتح احدا منهم قط في الموضوع الذي اتيت من اجله ، بل كنت اقول للعميل انني اتيت لأرجع علاقته الحسنة بالشركة الى ما كانت عليه .

«٢ ـ وبعد ان استمع الى قصة العميل ، كنت اقول : انني ليس لي راي ابديه ، وان الشركة لا تزعم ان دعواه باطلة .

«٣ ـ ثم افهمه ان السيارة التي اشتراها هي في المحل الأول من اعتبارنا . وانه يعرف عنها اكثر من اي شخص اخر ، فهي سيارته !

«٤ ـ وكنت اتركه يتكلم وانصت اليه باهتمام وابدى عطفا وتقديرا على وجهة نظره .

«٥ ـ واخيرا ، عندما يصبح في حال تمكنه من المناقشة الهادئة ، اتوسل الى الدوافع النبيلة في نفسه ، فأقول : ان سوء التفاهم الذي وقع بينه وبين مندوبي الشركة امر يؤسف له وما كان ينبغي ان يقع ، ثم أبادر بالاعتذار اليه نيابة عن الشركة ، واردف قائلا :

ـ على اني اطمع بما المسه فيك من انصاف ورحابة صدر ، ان تسدي الي معروفا .. ها هوذا كشف بحسابك ، سأتركه لك وادع لك النظر فيه كما لو كنت مديرا للشركة ، وسأرضى بحكمك أيا كان .

فهل تراه كان يسدد حسابه ؟ طبعا ! وهكذا سدد العملاء الستة حسابهم الا واحدا رفض ان يدفع دريهمات قليلة ! اما الخمسة الباقون فقد سددوا كافة المبالغ المتأخرة ، ثم لم يكد يمضي عامان حتى كنا نسلمهم سيارات جديدة !»

والمغزى الذي يسعني ان استخلصه من هذه القصة هو ان الناس

ـ كقاعدة ـ امناء مخلصون . وقليلون منهم هم الذين يشذون عن هذه القاعدة . والرجل الذي يبدو انه مشاكس عنيد يستحيل منصفا مخلصا اذا انت عاملته على انه منصف مخلص .

فاذا اردت ان تكسب الناس الى وجهة نظرك ، فاحرى بك ان تتبع القاعدة رقم ١٠ :

توسل الى الدوافع النبيلة

الفصل الحادي عشر

افعل مثلما تفعل السينما

.منذ بضع سنوات استهدفت جريدة «فيلادلفا ايفننج بولتين» لحملة شعواء من التجريح والتشهير . فقد نبتت شائعة عجيبة ما لبثت ان سرت مسرى النار في الهشيم ، تزعم للمعلنين في تلك الصحيفة انها ـ اي الصحيفة ـ تكاد تقتصر على الاعلانات وتوشك ان تخلو من الاخبار والمقالات ، وجريدة كهذه مصيرها الى البوار في القريب !

كانت الشائعة جد خطيرة ، ومن ثم كان على المشرفين على هذه الجريدة ان يضعوا لها حدا . ولكن كيف ؟!

اليك بيان ما حدث :

انتزعت الجريدة من احد اعدادها المادة الاخبارية وضمنتها كتابا اسمته «يوما واحدا» .«One Day» ، فجاء مؤلفا من ثلاثمائة صفحة ـ اي في حجم كتاب يباع بريالين ـ وباعته الجريدة لقاء قرشين النسخة !

وقد كان اخراج هذا الكتاب كفيلا بوضع الامور في نصابهـــا ، اذ اتضح ـ بما لا يقبل الجدل ـ ان الجريدة تحمل حملا ثقيلا من المـــادة المفيدة .. بل لقد صاغ الكتاب هذه الحقيقة في «قالب تمثيلي» واظهرها بما لم يكن يظهرها به الجدل والنقاش ، والاستعانة بالمنطق والارقام !

***

واقرأ «فن العرض» لمؤلفه «كنيت جودي» و«زين كوفمان» (١) تجد فيه صورا مثيرة لما يجنيه اولئك الذين يحسنون عرض سلعهم ، من ارباح طائلة .. تجد فيه كيف تدعو شركة «الكترولكس» لمراوحها الكهربائيـــة باشعال عيدان الثقاب قريبا من اذن الزبون ، للتدليل على صمت المروحة! وكيف يبيع «سيزر رويك» القبعة بما يقرب من ريالين لان عليها توقيع «آن سوذرن» ممثلة السينما !.. وكيف شق «ميكي ماوس» طريقه الى دائرة المعارف ـ بعد ان شقها الى شاشة السينما ـ وكيف ان اطـــلاق اسمه على لعب الاطفال انتشل احدى مصانع اللعب من الخراب !. وكيف تجذب «شركة ايسترن للخطوط الجوية» المارة الى واجهة بها نماذج مصغرة لطائرات من طراز «دوجلاس» ! وكيف يثير «هاري الكسندر» المشتريــن باذاعة مباراة وهمية في الملاكمة ، بين بضاعته وبضاعة منافس اخر !.. وكيف يوقف «كرايزلر» الفيلة الضخمة على سطوح سياراته ليبرهـــــن متانتها !.

هذا هو زمن العرض .. وهذا هو عصر التمثيل . فسوق الحقائـق مجردة لم يعد يكفي، يجب ان نسوقهما في قالب تمثيلي يؤثر في النفوس. نعم . ينبغي لك ان تتقن فن العرض كما تتقنه السينما وتتقنه الاذاعة !.

***

كان «جيمس بوينتون» مكلفا من شركته بأن يقدم تقريرا عن السعـــر

---

1 — Kenneth Goode & Zenn Kaufman, «Showmanship in Business» .

الذي يجب ان يباع به نوع جديد مبتكر من «الكولدكريم» استخرجتـه الشركة بحيث لا تزاحمه أصناف اخرى . وكان يتحتم عليه ، لكي يعد تقريره ، أن يستشير رجلا حجة في شئون التسعيرة ، ولكن محاولته الاولى باءت بالفشل ذلك لانه ارتأى رأيا ، وارتأى الخبير رأيا اخر .

قال مستر بوينتون :

«وجدتني انساق الى جدال عقيم . فلما قال لي الخبير انني مخطىء في تقديري ، انطلقت أبرهن له على اني مصيب ، وأفلحت اخيرا ـ لفرط سروري ! ـ ولكن الوقت المحدد للزيارة كان قد ازف ، وانتهت المقابلة دون ان انتهي الى نتيجة !.

«وفي المرة التالية لم أعرض عليه ارقاما ، وحقائق ، بل ذهبت اليه وقد اعتزمت ان اصوغ الحقائق في قالب تمثيلي !.

وإذ دخلت الى مكتبه وجدته مشغولا بحديث تليفوني ، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبة جلدية ، استخرجت منها اثنين وثلاثين وعاء من «الولدكريم» وضعتها فوق مكتبه ، وكان فوق كل وعاء بيان قصير بطريقة صنعه ، وبيان تكاليفه ، والسعر الذي يباع به !

فماذا حدث ؟.

«لم تكن هناك حاجة الى الجدال .. التقط الرجل الوعاء الاول ، ثم الثاني .. ودار بيننا حديث قصير القى خلاله بضعة اسئلة .. لقـد عرضت عليه في هذه الزيارة الحقائق نفسها التي عرضتها عليه في المرة السابقة ولكنني كنت في هذه المرة أستعين بالتمثيل ! وكم احدث هذا من فرق !» .

فاذا اردت ان تجتذب الناس الى وجهة نظرك فاتبع القاعدة رقم ١١ :

ضع افكارك في قالب تمثيلي

الفصل الثاني عشر

عندما لا ينفع شيء آخر ، جرب هذا

بينما كان «تشارلس شواب» يتفقد احد مصانعه ، لاحظ ان عمال المصنع لم ينجزوا ما كان منتظرا منهم انجازه ، فاستدعى مدير المصنع وقال له : «كيف تعجز ، مع قدرتك وبراعتك ، عن حفز العمال الى انتاج ما هو مطلوب منهم ؟» .

فأجاب المدير : «انا في الحق لا ادري ! لقد جربت كل السبل .. لاطفتهم وحثثتهم ، بل نهيتهم وانذرتهم ولكن بلا جدوى ! انهم لا يريدون ان يزيدوا الانتاج وحسب !» .

دارت هذه المناقشة قبيل انصراف عمال النهار الى منازلهم وتسلم عمال الليل دفة العمل : فقال شواب للمدير : «حسنا : اعطني قطعة من الطباشير» ثم توجه الى اقرب عامل منه وسأله : «كم قطعة انجزتم اليوم؟» فقال : «ست قطع» .

فعمد شواب الى ارض المصنع وكتب الرقم ٦ بالطباشير بحجم كبير ، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا الرقم ٦ مكتوبا على الارض واستفسروا السبب ، فأجابهم عمال النهار :

«لقد كان الرئيس هنا اليوم ، وسألنا كم قطعة أنجزنا ، فلما قلنا : ستا ، كتبها على الارض !»

وفي اليوم التالي تفقد شواب المصنع فوجد ان عمال الليل قد محوا الرقم ٦ واحلوا محله الرقم ٧ بالحجم الكبير !.

وعندما تسلم عمال النهار العمل راوا الرقم ٧ مكتوبا !.. اذن فعمال الليل يظنون انهم أقدر منهم وابرع ؟! حسنا . لسوف يلقون عليهم درسا لن ينسوه ! وانكبوا على العمل في حماسة ، وقبيل انصرافهم خلفوا وراءهم الرقم ١٠ مكتوبا على ارض المصنع ! وسرعان ما اصبح هذا المصنع الذي كان العمل فيه يسير متوانيا بطيئا اكثر مصانع الشركة انتاجا !.

فما هو المبدأ الذي استخدم هنا ؟.

سأدع شواب يصوغه في اعتباراته الخاصة :

«لا شيء يبث الحماسة في القلوب ، ويحفز الى سرعة الانجاز مثل المنافسة ! ولست اعني المنافسة في اسوأ معانيها ، تلك التي تهدف الى جمع المال ، ولكني أقصد بها الرغبة في التفوق !»

الرغبة في التفوق ! رمي القفاز في الوجه !.

هذه طريقة لا تخيب ابدا في التوسل الى اناس فيهم روح تتوثب !.

وبغير التحدي لم يكن «ثيودور روزفلت» ليصبح رئيسا للولايات المتحدة ! كان «الفارس العنيد» ـ كما كانوا يلقبونه ـ قد وصل توا من «كوبا» وعين محافظا لولاية نيويورك ، وسرعان ما انبرى له المعارضون يشنون عليه حملة شعواء ، ويدللون بكل ما وسعهم من حجج قانونية على خطأ تعيينه في هذا المنصب !.

وأوشك الخوف ان يدب في قلب روزفلت ، وفكر في التنحي عن منصبه ، غير ان صديقه «توماس كوليربلات» اهاب به قائلا : «هل استحال بطل «سان جوان هل» الى جبان ؟!» .

وصمد روزفلت الى النهاية ، وغير هذا «التحدي» لا تاريخ روزفلت وحده ، بل تاريخ امة بحالها ! لقد عرف «تشارلس شواب» قيمة التحدي ، وكذلك عرفها «بلات» «آل سميث» .

عندما كان «آل سميث» محافظا لنيويورك، تواترت الانباء بأن المجرمين

من نزلاء سجن «سنج سنج» ، في غرب «جزيرة الشيطان» يتسللون الى خارج السجن منتهزين فرصة خلو منصب مدير السجن !.

ورغب آل سميث في ان يعين للسجن حارسا حازما قويا . فمن يختار : أرسل في طلب لويس لوبس «من نيوهاممتون» ثم قال له : «ما رايك في ان تتولى ادارة سجن «سنج سنج» انهم يحتاجون الى مدير حازم محنك هناك !» .

وجمد لويس ! فقد كان يعرف ما ينطوي عليه هذا المنصب من اخطار ، فضلا عن ان المنصب كان خاضعا لتقلبات السياسة واهوائها !.

فلما رأى سميث تردد لويس : أسند ظهره الى ظهر مقعده وابتسم قائلا :

«انني لا ألومك ايها الشاب على ما انتابك من جزع . انها وظيفة خطرة لا يلائمها الا رجل قوي حازم ، وسوف ابحث عن مثل هذا الرجل !»

وإذن فقد كان سميث يتحدى !؟ وقبل لويس الوظيفة ! وما لبث ان اصبح أشهر مديري السجون على الاطلاق !. حتى لقد بيع من كتابه «عشرون الف سنة في سنج سنج» (١) مئات الآلاف من النسخ ! وقد استنهضت قصة حياته كمدير للسجن العتيد ، عشرات من مخرجي الافلام السينمائية الى العمل ، واتت محاولاته في سبيل تحويل المجرمين الى بشر يعقلون بالمعجزات .

قال «هارفي فايرستون» مؤسس شركة«فايرستون» الكبرى للمطاط:

«لا أحسب ان المال وحده يستطيع ان يجمع الرجال الطيبين ويستبقيهم معا . ولكن المنافسة وحدها تستطيع هذا» .

هذا كله ما يبتغيه الرجل الناجح : المنافسة ! المحال لاثبات التفوق ! الفرصة السانحة لاظهار المقدرة !.

فاذا اردت ان تكسب الناس ذوي الروح الوثابة ، والشجاعة الادبية الى وجهة نظرك ، فاتبع القاعدة رقم ١٢ :

ضع الامر موضع التحدي

---

1 — Lewis E. Bames. «20,000 , Years in Sing Sing».

إجمال

اثنتا عشرة طريقة لكي تجتذب الناس الى وجهة نظرك

القاعدة رقم ١ : لا تجادل . واعلم أن خير السبل لكسب جدال هي ان تتجنبه .
القاعدة رقم ٢ : اظهر احتراما لآراء الشخص الاخر . لا تقل لاحد انه مخطىء .
القاعدة رقم ٣ : اذا كنت مخطئا فسلم بخطئك .
القاعدة رقم ٤ : توسل بالرفق واللين ، ودع الغضب والعنف .
القاعدة رقم ٥ : اسأل اسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم .
القاعدة رقم ٦ : دع الشخص الاخر يتولى دفة الحديث .
القاعدة رقم ٧ : دع الشخص الاخر يحسب ان الفكرة فكرته .
القاعدة رقم ٨ : حاول مخلصا ان ترى الاشياء من وجهة نظر الشخص الاخر .
القاعدة رقم ٩ : قدر أفكارك الشخص الاخر وايد عطفك على رغباته .
القاعدة رقم ١٠ : توسل الى الدوافع النبيلة .
القاعدة رقم ١١ : صغ افكارك في قالب تمثيلي .
القاعدة رقم ١٢ : ضع الامر موضع التحدي .

الجزء الرابع

تسع طرق لكي تملك زمام الناس
دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم

الفَصْل الأول

اذا لم يكن بد من استكشاف الأخطاء فهاك الطريقة

نزل صديق لي ضيفا على البيت الابيض ذات مرة في عهد الرئيس «كالفن كولدج» . وبينما صديقي في طريقه الى مكتب الرئيس سمعه يقول لاحدى سكرتيراته : «ما أجمل ثوبك هذا ! يظهرك فاتنة جذابة !» .

ولعل هذا كان اجمل مديح وهبه «كال الصامت» ـ كما كانوا يلقبونه! ـ لاحدى سكرتيراته في حياته كلها ! بل كان هذا المديح غير معتاد ولا متوقع ، حتى ان الفتاة تضرجت وجنتاها وعليها الارتباك فلم تحر جوابا ! ثم اردف كولدج : «لا تقفي . جامدة هكذا ، فقد قلت ما قلت لأروح عنك، ورجائي ان تهتمي من الان فصاعدا ، بالمحافظة على مواعيد العمل !» .

واحسب ان كلا منا لا يجد غضاضة مطلقا في ان يستمع الى ما لا يسره ، او ما يذكره بنقص فيه بعد ان يمتدح ولو قليلا !

وهذا بعينه ما كان يفعله «ماكنلي» عندما كان مرشحا للرئاسة . فقد كتب احد الشبان الجمهوريين في ذلك الوقت خطبة ، كان يعتقد انها اروع وابلغ مما كتب «شيشرون» و«باتريك هنري» ، و«دانيل وبستر» جميعا !.

ثم قرا هذا الشاب خطبته في حماسة دافقة ، وصوت جهوري على «ماكنلي» . وصحيح انه كانت للخطبة بعض عناصر الروعة ، ولكنها كانت

تافهة ، خليقة ـ لو القيت ـ بأن تثير عاصفة من النقد .. ولكـــن «ماكنلي» لم يشأ ان يجرح احساس الفتى ، لا ولم يرد ان يقتل فيــه حماسته المتقدة ، فكيف حسم هذه المشكلة الدقيقة ؟!.

قال «ماكنلي» للشاب : «يا بني ، هذه خطبة رائعة حقا وليس فـي وسع احد ان يعد مثلها ! وثمة مواقف كثيرة تستحق ان تلقي فيها هذه الخطبة ، ولكن ، اترى الخطبة تلائم الموقف الراهن ؟! انا اقدر وجهـة نظرك ، ولكن من المحتم علي ان اقدر وجهة نظر الحزب كذلك ، فهـلا رجعت الى بيتك وكتبت خطبة على النمط الذي اشير به عليك ، ثـم ارسلت لي نسخة منها ؟!» .

وقد فعل الشاب ، واعمل «ماكنلي» قلمه الازرق في الخطبة الثانية واشار على الشاب ان يعيد كتابتها من جديد ، وما زال بالشاب حتـى غدت خطبته من اعظم الخطب التي القيت في ذلك الحفل !.

وها انا اسوق اليك الرسالة الشهيرة الثانية التي كتبها «ابراهـــام لنكولن» ـ اما الرسالة الشهيرة الاولى فقد كتبها الى «مسز بكسبي» يعبر فيها عن اسفه لمقتل ابنائها الخمسة في ساحة القتال !.

ولا يبعد ان يكون لنكولن قد دبج رسالته هذه ـ وهي موجهة الـى الجنرال هوكر ـ في خمس دقائق ، الا انها قد بيعت في مزاد علني جرى عام ١٩٢٦ بمبلغ اثني عشر الف ريال ! وهو مبلغ يزيد بكثير عما استطاع لنكولن ان يدخره في مدى نصف قرن من العمل الشاق المرهق !.

كتب لنكولن هذه الرسالة في ٢٦ ابريل عام ١٨٦٣ ، وفي خلال فترة حالكة من تاريخ الحرب الاهلية الامريكية : كان «جيش الاتحاد» آنئـذ يتعثر في هزيمة تلو الهزيمة ، ويخرج من مذبحة مروعة ليخوض معمعان مذبحة اقسى وامر ! وروعت الامة وهي تشهد مصارع ابنائها وهجـر الاف من الجنود صفوف الجيش ، وثار الجمهوريون مـن اعضاء مجلس الشيوخ ، وطالبوا بطرد لنكولن خارج «البيت الابيض» !.. عندئذ كتب لنكولن رسالته هذه التي جاء فيها قوله : «انه ليبدو لي ونحن نتخبـط على حافة الدمار الابدي ان العناية الالهية تناصبنا العداء فلست أتبين في حلكة هذا الظلام المريب بصيصا من النور ولو قليلا !» .

وانا أورد هذه الرسالة هنا لانها تبين كيف حاول لنكولن ان يغير بها عقلية قائد يتوقف مصير الامة على إقدامه وهمته .

وربما كانت تلك اوجع رسالة كتبها لنكولن بعد ان اصبح رئيســا للجمهورية ، وبرغم ذلك فقد امتدح فيها الجنرال «هوكر» قبل ان يتكلم

عن اخطائه الخطيرة .

نعم ، كانت هناك اخطاء خطيرة ، ولكن لنكولن لم يصفها بهذا الوصف .. وإليك مطلع الرسالة :

«لقد وضعتك على راس جيشي بعدما اجتمع لدي من الاسباب ما يثبت جدارتك بهذا المنصب ، ومع هذا يحسن بي ان أصارحك بأن ثمة اشياء لا استطيع ان اتفق معك تماما بصددها !.

«ان ثقتي في شجاعتك ، ومهارتك ، وجدارتك بمنصبك لا يتطرق اليها الشك ، وهذه صفات احببتك من اجلها ، واحببتك فضلا عنها ، لانك لا تخلط السياسة بمهنتك العسكرية وانت في هذا جد مصيب .

«وانت طموح ، وهذه صفة ، لو ألزمت حدودها المعقولة ، لنفعت ولم تضر . ولكني اظنك حين صببت اللوم جزافا على زميلك الجنرال «برنسيد» قد انصعت لصوت طموحك وحده فعطلت هذا الزميل ما استطعت ، واتيت خطأ كبيرا نحو اخ الك في السلاح ، ونحو البلاد عامة !.

«وقد سمعت من مصدر لا املك الا ان اصدقه ، انك صرحت بأن الجيش والحكومة معا في حاجة الى ديكتاتور ! وانا لم أولك القيادة لهذا الزعم ، بل وليتك اياها على الرغم منه ! فالقادة الظافرون وحدهم هم اصحاب الحق في ان يكونوا حكاما مطلقين ! على انني ساخاطر بمنحك سلطة مطلقة في مقابل ان تمنحنا النصر !

«واعلم ان الحكومة ستناصرك بأقصى ما في طوقها ، لا بأكثر مما ناصرت سواك من القادة ، ولا بأقل منه ، ولكن بمثله !. وكل ما اخشاه ان ترتد اليك روح التذمر التي اثرتها في الجنود بانتقادك مسلك قائدهم «برنسيد» وسحبك الثقة منه !

«ولعلك تعلم ان نابليون نفسه لو كان حيا الى اليوم لما وسعه ان يحصل على خير ما في جنوده بإظهار مثل هذه الروح التي اظهرت ، فاحذر التهور والاندفاع ، وتقدم في قوة وعزم لا يلين . تقدم الى الامام وامنحنا النصر !» .

وانت لست كولدج ، وماكنلي ، ولا لنكولن ، فهل تريد ان تعرف كيف تنفعك هذه الفلسفة في اتصالاتك اليومية ؟ حسنا : ساضرب لك مثلا :

خذ قصة مستر «جو» ، وهو مواطن عادي مثلي ومثلك . وقد روى هذه القصة امام الفصل :

كانت شركة «دارك» للبناء ـ التي اشتغل بها ـ قد تعاقدت على

اتمام بناء ضخم لاحدى المؤسسات في فيلادلفيا في موعد معين ، وأشرف البناء فعلا على الانتهاء ولم يبق الا الزخرفة البرونزية التي تزين واجهته الخارجية ، وهنا اعلن متعهد الزخارف انه لن يستطيع ان يسلم ما هو مطلوب منه في الوقت المحدد !

وجرت المحادثات التليفونية ، ونشب الجدال العنيف ، والمناقشات الحامية ، ولكن بلا جدوى ! ومن ثم اوفدتني الشركة الى نيويورك لألزم «أسد البرونز» حظيرته !

وما ان دخلت عليه في مكتبه حتى قلت له :

ـ عندما غادرت القطار هذا الصباح فتشت في دليل التليفون عن عنوانك وقد وجدت انك تحمل اسما لا يشاركك فيه احد قط !

فتهللت اسارير التاجر الكبير وقال :

ـ حقا ؟ انه اسم غير عادي ! لقد اتت عائلتي من هولندة واستقرت في نيويورك منذ مائتي عام تقريبا !

«ثم انطلق يتحدث عن عائلته واجداده ، فلما اتم الحديث ابديت له اعجابي بضخامة شركته ، وعقدت مقارنة بينهما وبين بعض الشركات الاخرى التي زرتها . فقال :

ـ انفقت عمري بأكمله في تأسيس هذه الشركة ، وإني لفخور بها . هل لك في جولة في انحاء المصنع ؟

وفي خلال تلك الجولة ، رحت أبدي اعجابي وتقديري لكل ما تقع عليه عيناي ، فلما فرغنا من الجولة أصر المدير على دعوتي للغداء معه ، وبعد الغداء قال المدير :

ـ والآن لنعد الى العمل . لقد ادركت طبعا ، لماذا جئت والحق انني لم أتوقع ان زيارتك ستكون ممتعة بهذا القدر ! في وسعك ان تعود الى فيلادلفيا ، ومعك وعد قاطع بأن تصل المواد المطلوبة في موعدها ، ولو اقتضى الامر تأخير بعض الطلبات الاخرى !»

وهكذا نال مستر جو مطالبه دون ان يطلب شيئا ! ووصلت المواد في موعدها وتم تسليم البناء في اليوم المتفق عليه : فهل كان يحدث ما حدث لو لم يستخدم مستر جو هذه الطريقة الفعالة ؟!

فلكي تسلس قيادة الناس اذن دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم، اليك القاعدة رقم ١ :

إبدا بالثناء المستطاب والتقدير المخلص

الفصل الثاني

كيف تنتقد ، وتسلم من البغضاء !

كان «تشارلس شواب» يطوف ظهر احد الايام ، بأحد مصانع الصلب التي يشرف عليها ، فوقع بصره على بعض العمال وهم يدخنون ، وفوق رؤوسهم مباشرة لافتة تحمل هذه العبارة «التدخين ممنوع» !.. فهل اشار شواب الى اللافتة وعنف عماله قائلا : «أولا تحسنون القراءة ؟» كلا ! ليس شواب من يفعل هذا ! بل سار الى الرجال ، وناول كلا منهم سيجارا فاخرا وقال : «سأقدر لكم صنيعكم ، ايها الرفاق ، لو دخنتم هذا السيجار في الردهة الخارجية !» ، وقد عرفوا لساعتهم ما يرمي اليه ، فأكبروا فيه امتناعه عن لومهم ــ واللوم من حقه ! ــ فهل تملك الا ان تحب مثل هذا الرجل ؟!

وكان «جون واناميكر» يستخدم هذا الاسلوب نفسه في معاملة عماله . فقد اعتاد ان يقوم بجولة في متجره الكبير ، في فيلادلفيا كل يوم

وفي ذات يوم رأى احد الزبائن ينتظر صابرا دون ان يعيره احد العمال التفاتا ! فاين كان الباعة؟ كانوا في طرف ناء من المتجر يسمرون ويتندرون !
ولم يفه «واناميكر» بكلمة ، بل تسلل في هدوء الى ما وراء الحاجز ـ حيث يقف الباعة ولبى طلب الزبون بنفسه ثم سلم «البضاعة» لاحد عماله كي يلفها ، وانصرف لحاله !!

***

في الثامن من شهر مايو عام ١٨٨٧ توفي الخطيب المفوه «هنري واردبيتشر» . وفي يوم الاحد التالي ، دعي «ليمان ابوت» ليتكلم من فوق المنبر الصامت الذي هجره رائده «بيتشر» . وكان «ليمان» يتحرق شوقا لان تاتي خطبته اروع ما تكون ، ومن ثم كتبها مرة ومرة وأودعها كل ما في وسعه من زينة وزخرفة. ثم قرأها على زوجته. ولكنها ـ اي الخطبة ـ كانت ككل الخطب المكتوبة ، ضعيفة ، ظاهرة العيوب ، ولو ان زوجته كانت سقيمة الذوق لقالت له لفورها : «ما هذا يا ليمان ؟ انها فظيعة! انك ستدفع الناس الى النوم ! كان ينبغي لك ان تكون خيرا من هذا ، بعد الوقت الطويل الذي قضيته في ممارسة الخطابة ، فبحق السماء لماذا لا تتكلم كإنسان ؟ لماذا لا تكون على السجية ؟ انك تسيء الى نفسك ابلغ اساءة اذا تلوت هذه الخطبة !» .
هذا ما كانت تقوله ، ولو انها قالته فأنت تعرف ماذا كان يحدث ، وكانت هي تعرف كذلك ! ولهذا لم تقل سوى انها «تلاحظ انها تصلح كمقال لمجلة «نورث اميريكان ريفيو» .. اي انها امتدحت الخطبة والمحت ـ في الوقت نفسه ـ من طرف خفي ، اي انها لا تصلح كخطبة ! وادرك ليمان وجهة نظرها ، فمزق الخطبة التي ضمنها عصارة ذهنه ، وارتجل خطبته فجاءت آية في البلاغة والروعة !
فلكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اليك القاعدة رقم ٢ :

الفت النظر الى الاخطاء من طرف خفي

الفصل الثالث

تكلم عن اخطائك اولاً

منذ بضع سنوات ، تركت ابنة عمي «جوزفين كارنيجي» بيتها في «كانساس» وقدمت الى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي . كانت ، اذ ذاك ، في التاسعة عشرة من عمرها ، وقد اتمت دراستها قبل ذلك بثلاثة أعوام . وكانت تجاربها في الحياة تزيد بقليل على العدم ! ولكنها اليوم احدى السكرتيرات البارعات المحنكات !

وفي ذات يوم اوشكت ان انتقد مسلكا لها ، ولكني سكتّ فجأة ، وقلت لنفسي : «لحظة واحدة يا ديل كارنيجي ! لحظة واحدة ! ان سنك ضعف سن جوزفين ، ولك من تجاربك في الحياة إضعاف أضعاف ما لها ، فكيف تتوقع ان يكون لها مثل وجهة نظرك ، وحكمك ، ومقدرتك ، مهما كانت هذه متواضعة ؟! ولحظة يا ديل ! ماذا كنت تعمل وانت في التاسعة عشرة من عمرك ؟ اتذكر الاخطاء الفاضحة ، والحماقات المتكررة التي كنت تأتيها ؟ اتذكر الوقت الذي فعلت فيه كذا وكذا، وكيت وكيت؟!

فلما قلّبت الامر على أوجهه في نزاهة وتجرد ، انتهيت الى ان جوزفين ، وهي في التاسعة عشرة من عمرها ، افضل بكثير مما كنت وانا في مثل سنها ! ولم يكن هذا – للاسف ! – من قبيل ادخال السرور على قلب جوزفين !!

وبعد تلك المرة ، صرت كلما اردت ان الفت نظر جوزفين الى خطأ اتته ابدأ بقولي : «لقد اتيت يا جوزفين خطأ ، ولكن الله يعلم انه ليس شرا من كثير مما اتيت انا ! فانت لم تولدي ولك صدق الحكم على الاشياء ، بل يتأتى هذا عن طريق التجربة وحدها ، وأنت افضل مما كنت انا في مثل سنك . انني أحمل شيئا كبيرا من الاخطاء الغبية السخيفة، حتى انه لا تحدوني أقل الرغبة في ان أنتقدك انت او سواك . ولكن ... الا ترين انه يكون أصوب لو فعلت كذا وكذا !!

وثق انه لن يثقل عليك ان تنصت الى احصائية مطولة باخطائك الشخصية لو ان المنتقد بدأها مسلما بأنه ، بدوره ، ليس معصوما من الاخطاء !

وقد تعلم الامير «فون بولو» هذه الحقيقة في سنة ١٩٠٩ كان اذ ذاك رئيسا لحكومة المانيا في عهد غليوم الثاني ـ الامبراطور المتكبر المتعجرف ، وآخر اباطرة الالمان ـ وكان الامبراطور جادا في بناء جيش وأسطول يفاخر بأن الدنيا لم تشهد لهما نظيرا . ثم حدث شيء يستدعي الدهشة ! لقد ادلى الامبراطور بتصريحات رجت القارة الاوربية ، وخلقت سلسلة من الازمات لبثت تجثم كالكابوس ، زمنا ، على صدر العالم ! وزاد الطين بلة ان تصريحات الامبراطور كانت علانية ، ومتى ؟ في الوقت الذي كان فيه ضيفا على انجلترا ! ثم زاد الامبراطور على ذلك ان اعطى اذنه الامبراطوري الكريم بنشر التصريحات لمندوب صحيفة «الديلي تلجراف».

وكان من بين هذه التصريحات انه الالماني الوحيد الذي يشعر بالود نحو الانجليز ! وانه يبني اسطولا يواجه به اليابان ! وانه ـ وحده ـ قد انقذ انجلترا من السقوط الى الحضيض على أيدي فرنسا وروسيا ! وأن مشروع الحملة الذي وضعه «هو» مكّن «لورد روبرتس» من ان يهزم «البوير» في جنوب افريقيا ... الخ .

ولم يحدث قط ـ من قبل ـ ان جرت مثل هذه التصريحات على لسان ملك اوروبي في وقت السلم ! واشتعلت الدول الاوروبية غضبا ! وهاجت انجلترا وماجت ، وجعل الساسة الالمان أيديهم على قلوبهم توجسا . وفي خضم هذا التوتر ، وبينما الازمة تضرب نطاقها حول الامبراطور ، اقترح على الامير «فون بولو» ان يعلن انه هو المسئول عن هذه التصريحات ، وانه أوعز بها الى الامبراطور !

واحتج «فون بولو» قائلا : «ولكن يا مولاي .. ان يصدق احد في المانيا او انجلترا انني من الدهاء بحيث انصح لجلالتكم بالقاء مثل هذه

التصريحات !» وفي اللحظة التي انطلقت فيها هذه الكلمات من بين شفتي «فون بولو» احس لتوه انه قد ارتكب خطأ جسيما ! وانفجر الامبراطور صائحا كالعاصفة : «أتعتبرني ، اذن ، حمارا آتي من الاخطاء ما لا يمكن ان تاتيه انت ؟!»

عندئذ عرف «فون بولو» انه كان يجب ان يمتدح قبل ان ينتقد !.. ولما كان هذا قد فات أوانه ، فقد فعل افضل ما هو ممكن في مثل هذا الوقت : امتدح بعد ان انتقد !

فقد اجاب في إجلال وتوقير : «انني أبعد ما اكون عن الايمان الى هذا !! فجلالتكم تفوقونني في نواح لا تنكر ! لا في المعرفة البحرية والعسكرية وحسب ، بل في العلوم الطبيعية ، ايضا ! فطالما استمعت في اعجاب الى شرح جلالتكم لجهاز الضغط الجوي (البارومتر)، والتلغراف اللاسلكي ، وأشعة «رونتجن» ! انني جاهل جهلا فاضحا ، يا مولاي ، بكل فروع العلوم الطبيعية فليس لدي ادنى فكرة عن الكيمياء او الطبيعة ، وانا عاجز عن تفسير ابسط الظواهر الطبيعية !»

وصمت «فون بولو» قليلا ، ثم قال : «ولكني قد استعضت عن هذا ببعض المعرفة التاريخية ، وربما ببعض صفات تنفع في ممارسة السياسة . وخاصة الناحية الدبلوماسية» .

وأشرق وجه الامبراطور من جديد ! لقد امتدحه «فون بولو» ، بل ارتفع به الى عليين ، وأهوى بنفسه الى الحضيض ! كان في وسع القيصر ان يعفو عن اي شيء بعد هذا ، فصاح في حماسة :

«الم اقل لك مرارا اننا نكمل احدنا الاخر ؟ ينبغي ان نقف دائما جنبا الى جنب ، وسنقف !» وشد على يد فون بولو لا مرة واحدة ، بل جملة مرات . وظل طول يومه ملازما حماسته حتى انه صاح وهو يلوح بقبضة يده في الهواء : «لو قدح امرؤ في «فون بولو» لاعطيته لكمة على الانف !»

فاذا كانت بضع عبارات تلزم بها نفسك حدود التواضع ، وترفع بها محدثك بما تضفيه عليه من المديح والثناء في وسعها ان تحول امبراطورا غاضبا الى صديق حميم ، فتصور ما يستطيع التواضع والمديح ان يفعلاه لك ولي في اتصالاتنا اليومية !

فلكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اتبع **القاعدة رقم ٣ :**

تكلم عن اخطائك قبل ان تنتقد الشخص الاخر

الفصل الرابع

لا يحب أحد أن يتلقى الأوامر

حظيت اخيرا بشرف تناول العشاء مع الانسة «ايداتاربل» عميدة كتاب التراجم الامريكيين . وحين اخبرتها انني عاكف على وضع هذا الكتاب ، بدانا نتناقش في موضوع اكتساب الاصدقاء ، فقالت انها عندما كانت تكتب سيرة «أوين يونج» قابلت رجلا امضى مع مستر يونج ثلاث سنوات ، وقد صرح لها هذا الرجل بانه في خلال هذا الوقت ، لم يسمع يوما «أوين يونج» يصدر امرا لشخص ، بل كان يستعيض عن هذه الاوامر بالاقتراحات المهذبة .

لم يقل يونج ابدا «إفعل هذا او ذاك» او «لا تفعل هذا ولا تفعل ذاك» بل كان يقول دائما : «هل لك في ان تفعل هذا ؟» او «اتظن ان من الاصوب ان تفعل كذا ؟»

كثيرا ما كان يقول لسكرتيره بعد ان يملي عليه رسالة : «ما رايك فيها؟» واذا راجع خطابا كتبه احد معاونيه كان يقول له «ربما لو اضفنا اليه هذه

العبارة لكان افضل ..» كان دائما يفسح للشخص الاخر المجال لكـي يتصرف من تلقاء نفسه !

اسلوب كهذا ، في معاملة الناس ، يجعل من الهين على الشخص الاخر ان يصحح خطأه . واسلوب كهذا يحتفظ للرجل الاخر بكبريائه ، ويشيع فيه احساسا بالاهمية ، ويسلس قياده ، ويدفعه الى التعاون بدلا من ان يحفزه الى الثورة والعناد !

فلكي تملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، اتبع القاعدة رقم ٤ :

قدم اقتراحات مهذبة ولا تصدر اوامر صريحة

الفصل الخامس

دع الرجل الآخر يحتفظ بماء وجهه !

منذ سنوات مضت كانت «شركة جنرال الكتريك» تواجه مهمة دقيقة هي اقالة «تشارلس شتينمتز» من رياسة احد اقسامها !

كان «شتينمتز» عبقريا في الكهرباء ، ولكنه ما ان عين رئيسا لقسم الحسابات بالشركة حتى اظهر عجزا فاضحا ، وبرغم ذلك لم تجرؤ الشركة على انتقاده او الاساءة اليه . لم يكن لها غنى عنه ، وكان هو شديد الحساسية مرهف الشعور ، فكيف حسموا هذه المشكلة الدقيقة ؟ لقد خلعوا عليه لقبا جديدا ، جعلوه «المهندس المستشار للشركة» ثم نصبوا شخصا اخر لرياسة قسم الحسابات .

وقد سر «شتينمتز» لهذا اللقب ، وسر كذلك مديرو الشركة ، فقد حلوا مشكلة دقيقة حساسة دون جلبة ولا ضوضاء !

اما نحن فنعمد توا الى ايذاء مشاعر الاخرين ، ننتقد الطفل علنا وأمام الاغراب ، دون ان نقدر الجرح الغائر الذي نصيب به كبرياءهم ، بينما ان

بضع دقائق من التفكير ، وكلمة مهذبة او اثنتين ، وإدراكا تاما لوجهة نظر الشخص الاخر ، كفيلة بأن تخفف من وطأة اللطمة ، وتكسر حدتها : فدعنا نذكر هذا في المرة التالية التي تواجهنا فيها مهمة اقالة موظف او الاستغناء عن خادم ، او نصح طفل !

***

كان للمستر «دوايت مورد» مقدرة لا تبارى على التوفيق بين اثنين يوشك كل منهما ان يطبق في عنق الاخر ! كيف ؟ كان يسعى بحكمة وراء الشيء الواحد الذي تتفق عليه وجهتا نظر المتخاصمين ، فيؤكدها ، ويزيدها وضوحا وجلاء ، ومهما تكن الظروف فانه لا يضع احدا منهما في جانب الخطأ والآخر في جانب الصواب !

***

وفي عام ١٩٢٢ ، وبعد قرون طويلة من العداوة المستحكمة ، اعتزم الاتراك ان يطردوا اليونانيين الى الابد من الاراضي التركية ، وخطب «مصطفى كمال» في جنوده خطبة «نابليون» قال فيها : «ان هدفكم هو البحر الابيض المتوسط !»

واشتعلت احدى الحروب المريرة التي عرفتها الازمنة الحديثة ، وانتصر فيها الاتراك ! وفيما كان القائدان اليونانيان «تريكوبس» و«ديونيس» في طريقهما الى مركز قيادة «مصطفى كمال» طالبين التسليم، استمطر الشعب التركي لعنات السماء على اعدائه المنهزمين ! غير ان «كمال» كان متحررا من زهو المنتصرين ، فقال للقائدين وهو يصافحهما : «تفضلا بالجلوس فلا بد انكما متعبان» ثم جاهد ما استطاع كي يخفف عليهما وقع الهزيمة بقوله لهما : «ربما كانت حال المنتصر في هذه الحرب اشد سوءا من حال المنهزم !»

ففي نشوة الانتصار الباهر لم ينس «مصطفى كمال» هذه القاعدة الاساسية .. القاعدة رقم ٥ :

دع الرجل الاخر يحتفظ بماء وجهه

الفصل السادس

كيف تحفز الناس الى النجاح

قضى «بيت بارلو» حياته كلها يجوب الاقطار مع «سيرك» متنقل يعرض التمثيليات الهزلية ومعه كلبه ومهره . وكنت احب ان أرقب «بيت» وهو يدرب الكلاب الجديدة على اللعب ، فلاحظت انه في اللحظة التي يبدي فيها الكلب شيئا من الاجادة ولو يسيرا ، يسرع «بيت» فيربت ظهره ، ويمتدحه ويلقي له بقطعة من اللحم ، ويجعل من هذه الاجادة اليسيرة شيئا كبيرا !

واني لاعجب لماذا لا نستخدم نحن هذه الخطة نفسها مع الناس !! لماذا لا نستخدم «اللحم» بدلا من السوط ؟ لماذا لا نستخدم المديح بدلا من الانتقاد ؟! لماذا لا نمتدح اقل الاجادة ؟ فهذا يحفز الشخص الاخر حتما على مواصلة الاجادة !.

***

لقد وجد «لويس لوبس» بالتجربة ان امتداح اقل التحسن يجدي حتى مع المجرمين في سجن «سنج سنج» ، وقد تلقيت منه خطابا وانا اكتب هذا الفصل يقول فيه :

«لقد وجدت ان تقديري للجهود التي يبذلها نزلاء السجن ياتي بنتائج باهرة ، ويستحث خطاهم نحو إلصلاح ، اكثر مما يفعل النقد والتفتيش

عن الاخطاء !»

وانا على اية حال لم يزج بي بعد في «سنج سنج» ! ـ ولكني استطيع ان انظر الى ماضي حياتي فأرى ان شيئا قليلا من التقدير قد غيَّر مجرى حياتي كلها ! اولا تستطيع ، بدورك ، ان تقول الشيء نفسه عن حياتك ؟

والتاريخ يزخر بالشواهد على ما اتى به التقدير من معجزات .

فمنذ نصف قرن مضى كان ثمة صبي في العاشرة من عمره يشتغل عاملا في مصنع بمدينة «نابولي» بإيطاليا ، وكان له مطمح واحد في الحياة ، هو ان يصبح مغنيا . ولكن معلمه الاول بث فيه روح اليأس وقال له : «لن تستطيع أن تغني يا صغيري ، فان صوتك يشبه عصف الريح !»

على ان أمه ، برغم انها كانت فلاحة فقيرة ، طوقتـــه بذراعيها ، وامتدحت صوته ، واثنت على ادائه ، واقرت له بأنه يستطيع ان يغني.. وكانت تخرج حافية القدمين تكد وتشقى لتوفر له المال الذي ينفق منه على دروس الموسيقى ، وقد غيَّر تقدير هذه الفلاحة الساذجة وتشجيعها مجرى حياة هذا الصبي .. ولعلك سمعت به : انه «كاروزو» !

وكان ثمة شاب اخر في لندن يأمل ان يكون كاتبا ، ولكن بدا له ان الاقدار قد تحالفت ضده !

فانه لم يقض في المدرسة اكثر من اربع سنوات ، وما لبث ان زج بأبيه في السجن لعجزه عن تسديد ديونه ، وانتهى الشاب اخيرا الى عمل حقير كانت مهمته فيه ان يلصق اوراقا مطبوعة على زجاجات للطلاء : وكان يؤدي هذا العمل في مخزن مهجور تسرح فيه الفيران وتمرح ، وكان ينام الليل في غرفة على السطح مع صبيين اخرين من مشردي لندن ، وكان قليل الثقة في مقدرته على الكتابة حتى انه لم يكن يقـــوم ليكتب الا بعد ان ينقضي جانب كبير من الليل حتى لا يضحك منه احد زميليه ! ورفضت له القصة تلو القصة ، واخيرا حل اليوم ، الذي ظن انه لن يأتي ، يوم ان قبلت احدى قصصه وصحيح انه لم ينقد عنها مليما واحدا ، ولكن الصحفي الذي قبل ان ينشر القصة في جريدته امتدحه ، واشاد بموهبته ، حتى ان الشاب جاشت عواطفه في ذلك اليوم المشهود من ايام حياته فظـــل يجوب الشوارع على غير هدى ، ودموع الفرح تنهمر على خديه ! وقد غير التشجيع والتقدير مجرى حياته كلها ، ولو لم يأت هذا التشجيع فـــي أوانه لحرم العالم من أديب كبير أثرى الادب بروائع قصصه : هل سمعت به ؟! انه يدعى «تشارلس ديكنز» !

* * *

ومنذ نصف قرن ، كان صبي اخر من لندن يشتغل كاتبا بسيطا في متجر متواضع . وكان يستيقظ في الخامسة صباحا فيكنس المتجر وينظفه ثم ينكب على عمله اربع عشرة ساعة في اليوم ! وكان الفتى يحتقر هذا العمل ويمقته ـ فلما انقضت سنتان طفح منه الكيل ، ولم يعد يحتمل شيئا فوق ذلك ، فنهض ذات صباح وقطع خمسة عشر ميلا كانت تصل بينه وبين امه التي كانت تعمل في بيت احد الاثرياء ، وتوسل الصبي الى امه ان تعفيه من هذا العمل ، واقسم ليقتلن نفسه ان هي أصرت على عودته الى عمله البغيض ! ثم كتب خطابا طويلا يفيض مرارة الى ناظر مدرسته القديمة ، شكا فيه سوء حظه في الحياة فمنحه ناظر المدرسة التقدير ، واكد له انه شاب كفء ، ذكي ، وعينته مدرسا في مدرسته . وقد غيّر هذا التقدير مستقبل الصبي ، واثر بعد ذلك اثرا باقيا في الادب الانجليزي الحديث ، فقد كتب هذا الصبي منذ ذلك الحين الى اليوم نيفا وسبعين كتابا ، وجنى من قلمه اكثر من مليوني ريال ! ربما تكون قد سمعت به انه «هـ.ج. ويلز» !

اتبتغي تحسين احوال الناس ، او من يهمك امره منهم ؟. لو اننا ، انت وانا ، شجعنا الناس الذين نتصل بهم على ادراك مواهبهم الخفية لذهبنا الى ابعد من مجرد تحسينهم .. لخلقناهم من جديد ! أتظن هذه مبالغة ؟ اذن فانصت الى هذه الكلمات الحكيمة التي قالها «ولنيم جيمس» ولعله اعظم عالم نفساني ، انجبته امريكا في تاريخها :

«اذا نحن قارنا احوالنا كما هي ، بما يجب ان تكون عليه لوجدنا اننا انصاف احياء ! اننا نستخدم جزءا يسيرا وحسب من مواردنا الجثمانية والذهبية ، او بصيغة اخرى : يعيش الفرد منا في نطاق ضيق يصطنعه داخل حدوده الواسعة ! انه يملك قوى مختلفة الانواع ولكنه يحيد ـ عادة ـ عن استخدامها» .

نعم . انت ـ ايها القارىء ـ تملك قوى مختلفة الانواع ولكنك تحيد عن استخدامها . واحدى هذه القوى هي المقدرة على امتداح الناس ، وبث الامل في نفوسهم بلفت انظارهم الى مواهبهم المكنونة .

فلكي تسلس قيادة الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم اتبع القاعدة رقم ٦ :

امتدح أقل الاجادة وكن مخلصا في تقديرك ، مسرفا في مديحك

الفصل السابع

امنح الكلب اسماً جميلاً

الحقت صديقة لي تدعى مسز «ارنست جنت» بخدمتها خادمة جديدة واوصتها ان تحضر لتسلم عملها يوم الاثنين التالي ، وفي هذه الاثناء اتصلت «مسز جنت» بسيدة كانت تستخدم هذه الخادمة من قبل ، فاتضح لها ان بالفتاة عيوبا لا يحسن السكوت عليها ! فلما أتت الخادمة لتتسلم عملها قالت لها مسز جنت :

«اصغ الي يا «نيللي» : لقد اتصلت امس بالسيدة ... التي كنت تشتغلين لديها ، فأكدت لي انك مخلصة امينة ، وانك طاهية ماهرة ، ولكنها قالت انك لا تبالين بالنظافة كثيرا على اني احسبها تبالغ ! فها انت ترتدين ثيابا نظيفة ، واني لواثقة من انك ستهتمين بنظافة البيت مثل اهتمامك بنظافة ثيابك تماما !» .

وكانت الخادمة فعلا عند حسن ظن السيدة بها ، فأصبح البيت

بفضلها يبرق ويلمع ! بل ان «نيللي» كانت تفضل ان تقضي ساعة اضافية في التنظيف حتى لا تخيب ظن السيدة بها !

قال لي «صموئيل فوكلين» ، مدير شركة «بلودين» للقاطرات ذات يوم:

«في وسع اي انسان ان ينقاد لك عن طيب خاطر اذا اظهرت له انك تحترم فيه ولو ضربا واحدا من المقدرة . فاذا اردت ان تفيد من شخص في ناحية من النواحي ، فما عليك الا ان تؤكد له ان هذه الناحية بالذات من نواحي القوة فيه ؟» .

وقال شكسبير : «تظاهر بفضيلة ان لم تكن فيك» ، وانه ليحسن ان تتظاهر دائما بأن الشخص الاخر له الفضيلة التي تجب ان تكون له . اعطه صيتا حسنا يقم على الاحتفاظ به وتدعيمه ، ويبذل جهد الجبابرة حتى لا تخيب ظنك فيه !.

* * *

وقد وصفت «جورجيت لوبلان» في كتابها «حياتي مع مترلنك» (١) التحول العجيب الذي طرأ على فتاة بلجيكية بلهاء ، فقالت :

«اعتادت فتاة كانت تعمل خادمة في فندق مجاور ان تحضر لي وجبات طعامي . كانت تدعى ماري ، وتلقب «بغاسلة الصحون» لانها بدات عملها في مغسل الفندق ، وكانت دميمة الخلقة حولاء العينين ، معوجة الساقين .. وفي ذات يوم ، بينما هي تحمل لي صحن «المكرونة» قلت لها : يا ماري ! انك لا تدرين اية كنوز دفينة فيك !.

«وجريا على عادتها في السيطرة على عواطفها ، لبثت بضع دقائق لا تحير حراكا ، ثم وضعت الصحن على المائدة وزفرت زفرة حرى ، وقالت:

ـ يا سيدتي لم اكن اصدق ذلك ابدا .

«انها لم تبد شكا ، ولم تلق سؤالا ، بل عادت ، بكل بساطة الى المطبخ واعادت لنفسها ما قلته لها . ثم اشتد به ايمانها حتى ان احدا لم يعد يسخر منها بعد ذلك ابدا !.

على ان اغرب التحول الذي طرأ عليها ، هو ما استولى على مشاعرها ! فقد آمنت بأنها مستودع للروائع غير المنظورة ، فبدات توجه

---

1 — Georgett Leblanc, «Souvenir, My Life with Maetterlinck».

عنايتها نحو وجهها ، وجسدها ، حتى بدا كأن شبابها الذاوي اخذ يتفتح من جديد !.

«وبعد مضي شهرين ، وفيما انا استعد للرحيل ، جاءت الي ماري واعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق ، وقالت :

ـ ساصبح عما قريب سيدة !.

«وهكذا غيرت عبارة صغيرة حياتها باكملها !»

ثمة مثل قديم يقول : «أعط الكلب اسما بغيضا يسهل عليك بعد ذلك ان تخنقه» ولكن امنحه اسما جميلا ثم انظر ماذا يحدث !.

ويقول «لويس لويس» مدير سجن «سنج سنج» :

«ثمة سبيل واحد لكي تحصل على خير ما في مجرم شرير : عامله كما لو كان سيدا شريفا يستجب لهذه المعاملة لفوره» !.

فاذا اردت ان تؤثر في سلوك انسان دون ان تستثير عناده او تسيء اليه فاذكر القاعدة رقم ٧ :

اسبغ على الرجل ذكرا حسنا يقم على تدعيمه !

الفصل الثامن

اجعل الغلطة تبدو ميسورة التصحيح

منذ وقت قصير ، وقع صديق لي في غرام فتاة لم يلبث أن خطبها ، وبعد قليل من خطبته ، رغبت اليه خطيبتـه في ان يتعلم الرقـص فاستجاب لرغبتها . قال لي وهو يروي القصة :

«.. والله يعلم انني كنت في امس الحاجة الى دروس الرقص . كنت قد تعلمت الرقص منذ نحو عشرين سنة ، فلما عدت اليه ، عدت كما بدأته ، وقد صارحتني المدرسة الاولى التي قصدت اليها ، بهذه الحقيقة سافرة ، ثم قالت لي انني على خطأ بيّن ، وانه يجب ان انسى ما تعلمته في الماضي وان ابدأ من جديد ! ولكن هذا اقتضاني مجهودا كبيرا ، ولم يكن لدي دافع يدفعني الى مواصلة التعليم فتركتها !.

«ولعل المعلمة الثانية كذبت علي ، ولكنني فضلتها ! قالت لي ان رقصي قديم العهد بعض الشيء ، ولكن المبادىء في جواهرها صحيحة .

واكدت انني لن القى عناء في تعلم بعض الخطوات الجديدة .

«لقد بثت المعلمة الاولى اليأس في نفسي بتأكيدها لاخطائي ، اما الثانية فقد فعلت العكس تماما : امتدحت الشيء الوحيد الصحيح في رقصي ، وهونت كثيراً من شأن اخطائي . وكانت لا تفتأ تقول لي : ان لك اذنا موسيقية .. انك راقص موهوب .

«وبرغم ايماني بأنني كنت ـ وسأظل ـ راقصا من الدرجة الرابعة ، الا انني كنت أتشكك احيانا واقول لنفسي : ربما كانت تعني ما تقول !. والواقع انني كنت انقدها المال بسبب ما توالينى به من تشجيع وتقدير !»

* * *

قل لطفل ، او لزوج ، او لموظف انه غبي او أحمق عندما يفعل شيئا ما ، وانه ليست له المقدرة على اتيانه ، يداب على الخطأ ويحطم كل دافع قد يدفعه الى التحسن والاجادة . ولكن اجعل الشخص الاخر يدرك ان لك فيه ثقة ، ولك بمقدرته ايمانا وان له موهبة لم يتعهدها كما ينبغي ، تجده يتدرب حتى يبرز ويتفوق !

وهذا هو الاسلوب نفسه الذي يستخدمه «لويل توماس» وصدقني انه لفنان مبدع في مضمار العلاقات الانسانية انه يخلقك من جديد ، ويمنحك الثقة ، ويبث فيك الشجاعة والايمان !

قضيت معه وزوجته ، اخيرا ، عطلة نهاية الاسبوع ، فدعاني الى ان الاعبه وزوجته «البريدج» .

قلت : «ولكني لا أعرف عن هذه اللعبة شيئا ؟! انها تبدو لي كالسر المغلق ! » .

فقال : «كيف ؟ ليس في الامر سر على الاطلاق . فلا شيء يتطلبه البرج غير الذاكرة وصدق الحكم ، وقد كتبت انت فضلا عن الذاكرة ذات مرة ان البريدج هو اللعبة التي تلائم مواهبك !» .

ووجدتني ، قبل ان ادرك ما انا فاعل ، أجلس الى مائدة البريدج ، وقد بدت لي اللعبة شيئا هينا ، لا لشيء ، الا لانني قيل لي ان لدي استعدادا طبيعيا لها !.

والكلام عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير «إلي كلبرستون» ، الذي تجد اسمه مذكورا في كل بيت يلعب فيه البريدج وقد ترجمت كتبه في هذه اللعبة الى اثني عشرة لغة ، وبيع منها ما يقرب من مليون نسخة ،

ومع ذلك فقد قال لي انه لم يكن ليتخذ من هذه اللغة حرفة لو لم تقل له سيدة شابة ان له استعدادا خاصا لها !.

فحين اتى الى امريكا في عام ١٩٤٢ ، حاول ان يشتغل مدرسا للفلسفة وعلم الاجتماع ولكنه اخفق . ثم حاول ان يشتغل ببيع الفحم واخفق ايضا . وحاول ان يشتغل ببيع البن فأخفق كذلك !

ولم يكن في تلك الايام لاعب ورق خائب وحسب، بل كان عنيدا صلب الراي ، حتى ان احدا لم يكن يرتضي ملاعبته .

ثم التقى بسيدة حسناء من معلمات البريدج هي «جوزفين ديلون» فأحبها وتزوجها . وقد لاحظت دقته واهتمامه بتحليل ورقها وهي تلاعبه، فأقنعته بأنه عبقري في اللعب ، وقد قال لي كلبرستون ان هذا التشجيع وحده هو الذي حمله على ان يتخذ البريدج حرفة !

فاذا اردت ان تسلس قياد الناس دون ان تسيء اليهم او تستثير عنادهم ، فاتبع القاعدة رقم ٨ :

اجعل الغلطة التي تريد اصلاحها تبدو ميسورة التصحيح واجعل العمل الذي تريده ان ينجز يبدو سهلاً هينا .

الفصل التاسع

كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر

في عام ١٩١٥ كانت دول العالم تنقض بعضها على بعض بشكل وحشي لم يسبق له نظير في تاريخ البشرية ! وكان السؤال الحائر الذي يتردد على الشفاه هو : هل يمكن اعادة السلام ؟!

لم يكن احد يدري ! ولكن «ودرو ولسون» كان عازما على المحاولة ، فأرسل مبعوثا شخصيا له الى اوروبا ، ليتشاور مع قادة الحرب هناك .

وكان «وليم جننجزيان» ، وزير الخارجية في ذلك الحين يرغب في ان يكون هو مبعوث الرئيس ، اذ رآها فرصة سانحة لكي يسدي للانسانية خدمة جلى ، ويخلد اسمه في التاريخ ! ولكن ولسون عين صديقه الحميم «الكولونيل هاوس» ، وطلب الى هاوس ـ فوق ذلك ـ ان ينقل نبأ اختياره الى بريان !

قال هاوس في مذكراته :

«كان من الجلي ان بريان احس بخيبة امل مريرة عندما علم انه لن يذهب الى اوربا كمبعوث للرئيس ، ولكني بادرت اقول له ان الرئيس راى ان من الحكمة الا يوفد رجلا ذا صفة رسمية ، حتى لا يلفت اليه الانظار ، ويثير تساؤل الناس ، وتقولاتهم (ارايت هذا المديح المقنع ؟!) .. وقد اقتنع بريان عندئذ !»

كان الكولونيل هاوس ـ فضلا عما يمتاز به من كياسة ولباقة ـ يتبع احدى القواعد الهامة في فن العلاقة الانسانية ، تلك هي : حبب الشخص الاخر فيما تقترحه عليه !

***

كانت «مسز جنت» ـ وقد اسلفت ذكرها ـ تتبرم بالصبية الذين

يلهون امام بيتها ويفسدون الزرع النابت في مدخله .

وقد جربت معهم اللوم والتعنيف ولكن بلا جدوى . واخيرا حاولت ان تضفي على اسوأ الصبيان في العصبة واكثرهم عبثا ، مركزا وسلطانا فجعلته «جاسوسها» ، ونصَّبته مشرفا على حديقة منزلها ! وأوقد «الجاسوس» نارا خلف البيت ، وحمى فيها قضيبا من الحديد ، وهدد ان يكوي به كل من يطأ الحديقة بقدمه !

هكذا الطبيعة الانسانية !

فاذا اردت ان تسلس قياد الناس دون ان تسيء اليهم وتستثير عنادهم ، فاتبع القاعدة رقم ٩ :

حبب الشخص الاخر في العمل الذي تقترحه عليه

إجمال

تسع طرق لكي تملك زمام الناس دون أن تسيء اليهم أو تستثير عنادهم

القاعدة رقم ١ : ابدأ بالثناء المستطاب والتقدير المخلص .
القاعدة رقم ٢ : إلفت الانظار الى الاخطاء من طرف خفي .
القاعدة رقم ٣ : تكلم عن اخطائك قبل ان تنتقد الشخص الاخر .
القاعدة رقم ٤ : قدم اقتراحات مهذبة ، ولا تصدر أوامر .
القاعدة رقم ٥ : دع الرجل الاخر يحتفظ بماء وجهه .
القاعدة رقم ٦ : امتدح أقل الاجادة وكن مخلصا في تقديرك ، مسرفا في مديحك .
القاعدة رقم ٧ : اسبغ على الرجل ذكرا حسنا يقم على تدعيمه .
القاعدة رقم ٨ : اجعل الغلطة التي تريد اصلاحها تبدو ميسورة التصحيح، واجعل العمل الذي تريده ان ينجز سهلا هينا .
القاعدة رقم ٩ : حبِّب الى الشخص الاخر العمل الذي تقترحه عليه .

الجزء الخامس

رسائل اتت بنتائج كالمعجزات

اراهن انني اعرف ما يدور بخلدك الان ! انك تقول لنفسك : «رسائل اتت بنتائج كالمعجزات ؟! كلام فارغ ! ان هذا ليس الا كإعلانات أدعياء الطب ! » .

ولست ألومك !! فلربما كنت اقول انا مثلما تقول لو انني قرأت كتابا كهذا منذ خمسة عشر عاما !

انت متشكك ؟! عظيم ! فأنا احب المتشككين الراغبين في الاقتناع ؟ فكل تقدم طرأ على التفكير الانساني هو وليد التشكك والاسترابة، والفضل فيه راجع الى المتسلطين، المتشككين ، القائلين : «أرنا» !

وصارحني القول : أتظن ان هذا العنوان «رسائل اتت بنتائج كالمعجزات» مبالغ فيه ؟!

الحق انه ليس فيه من المبالغة شيء ! بل هو وصف لما دون الحقيقة، وقد اخترته بعد تدبر وإمعان فكر . فبعض الرسائل التي اوردها في هذا الفصل اتت بنتائج تقدر بضعف النتائج التي تأتي بها المعجزة عادة ! ومن الذي وضع هذا التقدير ؟ وضعه «كين دايك»، وهو من خيرة المتخصصين في فن الدعاية والاعلان ، ومدير قسم «ترويج البيع» في شركة «كولجيت ـ بالموليف ـ بيت» سابقا ، ورئيس مجلس ادارة «اتحاد

المعلمين الوطني» حاليا !..

***

يقول مستر دايك في الرسائل التي اعتاد ان يرسلها في طلب البيانات والمعلومات من تجار التجزئة الذين تعاملهم شركته قلما استجاب لها ٥ او ٨ في المائة من هؤلاء العملاء ، وكان يعد استجابة قدرها ١٥ في المائة شيئا خارقا للعادة ، واستجابة قدرها ٢٠ في المائة شيئا لا يقل عن المعجزة !.

على ان احدى رسائل دايك ـ المنشورة هنا ـ استجاب لها اكثر من ٤٢ في المائة من العملاء . اي ان هذه الرسالة ـ بعبارة اخرى ـ اتت بضعف ما تأتي به المعجزة !.

كلا ! الا تضحك ؟ فقد وضع الرسالة لكي تأتي بهذه النتيجة واستمع الى تعليل دايك لهذه الزيادة الكبيرة :

«كان عيبي الوحيد ان الرسائل التي اعتدت ان ارسلها الى عملائي كانت تبدأ بتمهيد خاطىء ، ولكنني في رسالتي الاخيرة عملت على تلافي هذا الخطأ ، فأحدث هذا تأثيرا يزيد بمقدار يتراوح بين ٥٠٠ و٨٠٠ في المائة على تأثير الرسائل السابقة» .

وها هي رسالة «مستر دايك» ، وقد وضعت تعليقاتي الخاصة عليها بين قوسين :

«مستر جون بلانك .

«بلانكفيل انديانا .

«عزيزي مستر بلانك .

«ترى هل استطيع الاعتماد على معونتك في حل مشكلة تواجهني ؟.

(وتصور صاحب مصنع لخشب البناء في «اريزونا» يتسلم خطابا من احد مديري شركة «جوهانز مانفيل» بنيويورك ، فيجد في السطر الاول منها ان المدير الخطير يسأله المخرج من مشكلة يواجهها ؟ لكأني بصاحب المصنع يقول لنفسه شيئا كهذا : «حسنا ، اذ كان هذا المدير النيويوركي في حاجة الى المعونة فهو ولا شك قد قصد الشخص الملائم !! اني احاول دائما ان اكون كريما وأن أساعد الناس ، فلنر ما الذي يعكر عليه صفوه)» .

ولقد وفقت في العام الماضي الى اقناع شركتنا بإسداء خدمة حقة لعملائنا ، تلك هي ان تقوم بحملة للدعاية عن طريق الخطابات المباشرة

نتكفل نحن بكافة نفقاتها .

(ولربما توقف العمل عند هذه الفقرة وقال لنفسه : طبعا يجب ان يتحملوا النفقات جميعا ! ان المكسب يتسرب كله الى جيوبهم ! انهم يكسبون الملايين بوصفهم تجار جملة ، بينما انا تاجر التجزئة المسكين ، أجاهد واكافح لادفع ايجار متجري) والآن ما خطب اخينا هذا ؟.

«وقد ارسلت اخيرا الى ١٦٠٠ من عملائنا أستفتيهم في مدى نجاح حملة العام الحاضر . وكم كان سروري عظيما حينما أيد معظمهم نجاح هذا النوع من الدعاية الذي راوا فيه معوانا لهم على زيادة مبيعاتهم .. الامر الذي شجعنا على ان نعيد الكرة في هذا العام .

«وفي صباح اليوم استدعاني الرئيس الكبير وناقشني في التقرير الذي وضعته عن حملة العام الماضي . ثم سألني ـ كما يفعل سائر الرؤساء ـ الى اي احد أستطيع التعويل عليك في خدمة اغراضنا واغراض عملائنا المشتركة في هذا العام ، ولم أجبه اجابة شافية ، بل أمهلته ريثما اسألك النصح ..» .

(هذه عبارة حسنة «أمهلته ريثما أسألك النصح» ! فقد اضفت الى العميل اهمية ، وتضمنت تقديرا له ومديحا . ولعلك لاحظت ان «دايك» لم يتحدث عن اهمية شركته ، بل صب الاهتمام كله على محدثه ، وسلم بانه لا يستطيع ان يجيب عن سؤال الرئيس الا بمساعدته . ولما كان هذا العميل انسانا ، فهو ولا شك يروقه هذا التقدير) .

«والذي اطمع في أن تسديه اليه الان ان تدون في البطاقة التي تجدها مرفقة بخطابي هذا اولا : ألكيفية التي ساعدتكم حملة العام الماضي على بيعها ، وثانيا : الربح الصافي الذي عادت به عليك الحملة .

«واشكر لك سلفا حسن صنيعك» .

المخلص

كين. ر. دايك

مدير قسم ترويج البيع

***

رسالة عادية ، اليس كذلك ؟ ولكنها اتت بالمعجزات ، ذلك لانها توسلت للشخص الاخر ان يمد يد المعونة ، وقد منحه هذا التوسل احساسا بالاهمية والاعتبار .

ان هذا الاسلوب يؤتي اكله دائما ، سواء كنت تبيع وتشتري ام كنت تجوب اوربا في سيارة !.

ذلك انني وصديقي «هومر كروي» ضللنا الطريق ذات مرة ، ونحن نجوب بسيارتنا انحاء فرنسا ، فأوقفنا السيارة ، وسألنا جمعا من الفلاحين كيف يتسنى لنا ان نصل الى اقرب مدينة ؟.

وكان تأثير هذا السؤال كتأثير السحر . فهؤلاء الفلاحون الذين ينتعلون الاحذية الخشبية يعتبرون الامريكيين جميعا من الاثرياء الاماثل ، لهذا كان زهوهم بالغا حين سعينا اليهم ـ نحن الاغنياء الاماثل ! ـ وقبعاتنا في أيدينا نسألهم ان يسدوا الينا معروفا . لقد منحهم هذا السؤال احساسا بالاهمية والاعتبار ، فطفقوا يتكلمون جميعا في وقت واحد ، وانتهز شاب منهم هذه الفرصة النادرة ، فأشار للباقين بالسكوت، واستأثر وحده بشرف ارشادنا الى وجهتنا .

جرب هذا بنفسك في المرة التالية التي تنزل فيها ببلدة غريبة : استوقف واحدا من اهلها ممن هم ادنى منك مرتبة ودرجة وقل : هل اطمع في أن تسدي الي يدا ؟! هلا أرشدتني من فضلك ، الى ...»

* * *

ومنذ بضعة اعوام مضت ، كان مستر دايك شديد الاسف على عجزه عن الحصول على المعلومات التي يريدها من عملاء شركته . وكان نادرا ما يحصل على رد واحد من كل مائة عمل يتلقون خطاباته ! وكان يعتبر نسبة من الردود قدرها ٢ في المائة حسنة جدا . ونسبة قدرها ٣ في المائة نسبة ممتازة ، ونسبة قدرها ١٠ في المائة . كيف ؟ انها لمعجزة !.

ولكن الرسالة التي أوردها فيما يلي رد عليها ما يقرب من ٥٠ في المائة من العملاء ! وأية ردود ؟ رسائل مكونة من صفحتين وثلاث وهي تشع بروح الصداقة ، والنصح ، والتعاون .

وها هي ذي الرسالة . حاول وانت تقراها ان تستشف ما بين سطورها ، وان تحلل مشاعر الرجل التي تسلمها وقراها ، وفسر انت كيف اتت باثر يعدل خمسة اضعاف اثر المعجزة !.

جوهانز مانفيل
٢٢ الشارع الشرقي رقم ٤٠
مدينة نيويورك

«مستر جون دو
«٦١٧ شارع دو
«دوفيل – نيوجرسي .
«عزيزي مستر دو .
«ترى هل اطمع في ان تعينني على حل مشكلة عرضت لي ؟ منذ عام مضى اقترحت علي شركتنا – تسهيلا لمهمة المهندسين من عملائها – ان تصدر كتابا يعرض كيفية صنع ادوات البناء التي تنتجها الشركة ، ونقط الجودة فيها واستجابت الشركة لهذا الاقتراح ، واخرجت الكتاب – الذي ترى نسخة منه مع هذا الخطاب – غير ان الكميات التي لدينا منه بدات الان في التناقص ، فاقترحت على الرئيس ان يعيد طبعه » وهنا قال لي – كما يقول معظم الرؤساء – انه لا يمانع في اعادة طبع الكتاب بشرط ان يستوثق من انه اتى بالغرض المرجو منه .
«ولهذا اتيت في طلب المعونة منك ، وها انا اسوّغ لنفسي ان اسألك واربعة وتسعين مهندسا اخر في مختلف البلاد ان تشهدوا لي !.
ولكي اسهل عليك المهمة كتبت بضعة اسئلة في ظهر هذه الرسالة ، واني لاعتبرها منة اذكرها لكم على الدوام لو تفضلتم بالاجابة عن هذه الاسئلة ، فضلا عن اي تعليق اخر يتراءى لكم . ولا اظنني بحاجة الى القول بانه ليس في هذه الاجزاء ما يرابطكم من اي وجه .
«واني اترك لكم الان القول الفصل في امر وقوف الكتاب عند هذا الحد ، او اعادة طبعه بعد ادخال تحسينات عليه ، اساسها تجربتكم ونصحكم .
«واني لمقدر حسن معاونتكم حق قدرها .
«وتفضلوا بقبول فائق التحية واخلص الشكر» .

المخلص
كين ر. دايك
مدير قسم ترويج البيع

* * *

بقيت كلمة تحذير :
اني اعلم بالتجربة ان بعض الافاضل من قراء هذا الكتاب سيعمدون الى استخدام مثل هذا الاسلوب بطريقة آلية صرفة ؟ سيحاولون ان يشيعوا روح الاعتداد بالنفس في الشخص الاخر عن طريق المداهنة

والرياء ! ولكنهم لن يظفروا من وراء ذلك بطائل !.

نعم ، اننا جميعا نتلهف على التقدير والثناء ، ولكن لا احد منا يريد الرياء ولا المداهنة !.

فدعني أكرر : «ان المبادىء التي يتضمنها هذا الكتاب انما تؤتي ثمارها اذا صدرت من اعماق القلب» .. فلست ابيع حقيبة ملأى بالحيل والاخاديع ، وانما احاول ان القي الضوء على طريقة مجدية من طرق المعيشة السعيدة !

الجزء السادس

سبع قواعد لكي تسعد حياتك الزوجية

الفصل الأول

أسرع السبل الى مقبرة السعادة الزوجية !

منذ خمسة وخمسين عاما وقع نابليون الثالث امبراطور فرنسا ، وابن عم نابليون بونابرت ، في غرام «ماري أوجيني إجناس أوجستين دي مونتيجو» ـ كونتيسة «تيبا» واجمل نساء الدنيا في ذلك الوقت ... وتوّج هذا الحب بالزواج .

وبرغم ان ناصحيه حاولوا ثنيه عن الزواج منها محتجين بأنها ابنة كونت اسباني لا يعرف له ماض ، فقد مضى في طريقه قدما وتحدى شعبا بأكمله ، اذ صرح في خطبة العرش التي القاها بقوله : «لقد فضلت امرأة احبها واقدرها على اخرى غريبة عني لا اكنّ لها حبا !»

وقد توفرت لنابليون واوجيني كل مقومات السعادة الزوجية : الصحة ، والجاه ، والشهرة ، والجمال ، والحب ... ولكن هذا الحب الجارف الذي جمع بين قلبيهما ما أسرع ما خبت ناره المتأججة واستحالت الى رماد بارد .

لقد جعل نابليون من أوجيني امبراطورة على عرش فرنسا بعد ان اجلسها على عرش قلبه ، ولكن لا عظمة عرشه ولا قوة حبه وسعهما ان يحولا بينها وبين اختلاق اسباب النكد ! فقد استولى عليها شيطان الغيرة، وملك عليها الشك نفسها فانكرت على نابليون اقل جنوح الى الانفراد بنفسه بعيدا عنها . كانت تندفع الى مكتبه ، وهو منهمك في تصريف شئون

الدولة ، فتعرقل مهمته وتأبى ان تتركه لمهامه .. كانت تخشى دائما ان يكون قد اتخذ من دونها امرأة اخرى !

وعلام حصلت أوجيني من وراء هذا !

اليك الجواب ، وهو مستخلص من كتاب «ا. رينهارت» (١) «نابليون وأوجيني الفاجعة الهزلية في تاريخ امبراطورية» :

«كان نابليون كثيرا ما يتسلل الى خارج قصره من باب خلفي ، مندثرا في إستار الظلام ، وقد وضع على راسه قبعة رخوة أسدل حافتها على عينيه ، مصطحبا احد خواصه ، ووموليا وجهه شطر غادة حسناء تكون في انتظاره !»

هذا ما جلبه النكد الذي كانت تصطنعه اوجيني ! صحيح انها تربعت على عرش فرنسا ، وصحيح انها كانت اجمل نساء عصرها ، ولكن لا الجلال ولا الجمال وسعهما ان يستبقيا الحب مزدهرا ناميا وسط الابخرة السامة المنعقدة في جو النكد !

***

نعم . ان النكد هو اقصى المبتكرات الجهنمية التي افتن في اختراعها ابالسة الجحيم لتحطيم الحب .. وهو اعظمها فتكا . انه كلدغة الحية الرقطاء ، ليس له دواء !

وقد استكشفت هذه الحقيقة ، زوجة الكونت تولستوي ولكن بعد فوات الاوان ؟ فقد صرحت لابنتيها قبل ان تفضي انها قتلت أباهما ! ولم تجب ابنتاها بشيء ، فقد كانتا تعلمان ان أمهما تقول الصدق ، وانهما قتلت أباهما بالنكد والتنغيص الدائبين !

كان تولستوي من أبرع القصصيين الذين عرفهم التاريخ ، وستظل اثنتان من ثمرات عبقريته ـ «الحرب والسلام» و«أنا كارنينا» ـ تتلألأن بين المفاخر الادبية التي خلفها ابناء هذه الدنيا .. وكان تلامذته ومريدوه يلاحقونه ليلا ونهارا ويدونون كل كلمة يقولها حتى لو قال : «اظن انه يحسن بي ان آوي الى فراشي الان» !.. وقد عكفت الحكومة الروسية

---

1 — E. A. Rheinhartt, «Napoleon & Eugenie : The Tragicomedy of an Empire».

على طبع آثاره كلها التي يقدر لها ان تملأ مائة مجلد !

وبالاضافة الى الشهرة ، كان تولستوي وامراته على حظ موفور من المال ، والبنين ، والمركز الاجتماعي ، فكان خليقا بهما ان يبلغا قمة السعادة والهناء ... وقد بلغاها ، في اول الامر حتى انهما كانا يسجدان لله ، ويبتهلان له ان يديم عليهما هذه السعادة الغامرة .

ثم حدث شيء عجيب ـ فقد تغير تولستوي ، بعد ذلك ، تدريجيا حتى اصبح شخصا مختلفا تماما ! فقد راح يزدري مؤلفاته وزهد في الدنيا ، وجاهها ، واعتزم ان يكرس حياته لاصدار نشرات تحث على السلام ، ومحو الحرب والفقر من هذا العالم .. وجعل تولستوي ـ وهو الذي صرح يوما انه اقترف ، في شبابه ، كل اثم وارتكب كل خطيئة يمكن تصورها .. حتى القتل ! ـ جعل يحاول ان يسترشد بهدي المسيح، فتخلى عن اراضيه ، وعاش عيش الشظف ، واخذ يفلح الارض ، ويقطع الاشجار ، ويصنع احذيته بنفسه ، ويكنس غرفته بيده ، ويتناول طعامه في وعاء خشبي !

ولكن زوجته كانت تحب الترف الذي يحتقره !. وكانت تشتهي المال والجاه والثروة التي يمقتها !.. وكانت تتلهف على الشهرة والمركز ، والصيت التي يزدريها ! ومن ثم ظلت تختلق له النكد ، وتنغص عليه حياته ، وتسفه آراءه وتصخب وتلعن حين يصر على ان ينشر كتبه دون ان ينال عنها اجرا ، او يلحقه بسببها مجد !

واذا اخفقت ، مع هذا ، عن اثنائه عن عزمه ، أسلمت نفسها لقبضة «الهستيريا» ، وجعلت تتمرغ على الارض وزجاجة السم على شفتيها ، وهي تقسم لتقتلن نفسها ان لم ينزل عند ارادتها .

وقد اسلفت ان هذين الزوجين نعما زمنا بالسعادة الوارفة ، وغرقا في احضان النعيم الغامر ، فلما أوشك قرن ان ينقضي على زواجهما أصبح تولستوي لا يحتمل حتى مجرد رؤية زوجته !

وفي ذات مساء ، سعت اليه هي وقد استبد بها الظمأ الى العطف والحب ، وجثت على ركبتيها امامه ، وتضرعت اليه ان يتلو عليها رسائل الحب التي كتبها لها قبل زواجه منها ! وبينما هو يقرأ ما سطره في تلك الايام الجميلة الخالية بكى كلاهما .. بكيا في حرقة وحرارة لبعد الفارق بين الاحلام الظليلة التي رتعا زمنا في فيئها ، وبين الحقيقة المستمرة التي يصطليان لهيبها !

وعندما بلغ تولستوي الثمانية والثمانين من عمره ، عجز عن احتمال

الشقاء الذي يظلل بيته ، فما كان منه الا ان تسلل هاربا ذات ليلة عاصفة ممطرة من ليالي شهر اكتوبر عام ١٩١٠ ، واحتواه البرد ، ولفه الظلام وهو سائر لا يدري الى اين ! وبعد ذلك باحد عشر يوما مات تولستوي متأثرا بالتهاب رئوي . ووجدت جثته ملقاة في فناء احدى محطات السكك الحديدية ، وكانت الوصية التي اوصى بها قبيل موته الا يؤذن لزوجته برؤيته !

هذا هو الثمن الذي تقاضته الكونتيسة تولستوي لقاء ما قدمت من النكد والتنغيص ، والشكاية والهستيريا !

ولعل القارىء يحس انه كان هناك الكثير مما يستحق النكد في حياة تولستوي ، ولكن هذا خروج على الموضوع ، فالسؤال هو : هل ساعد النكد زوجته على بلوغ ما تريده ؟ ام تراه أحال الامر من سيء الى اسوأ ؟!

***

وكان زواج ابراهام لنكولن ــ لا مقتله ! ــ مأساة مؤثرة ! كانت مسز لنكولن دائمة الشكوى ، دائمة الانتقاد .. حتى مظهر زوجها لم يسلم من انتقادها . فكتفاه ــ في رايها ــ مهدلتان ومشيته تنقصها الرشاقة ، واذناه كبيرتان ، وانفه معوج ، وشفته السفلى مدلاة ، وقدماه ويداه كأقدام القردة وايديها ! هكذا كانت تصفه ، لا فيما بينها وبينه ، بل امام معارفها ومعارفه !

كان ابراهام لنكولن و«ماري تود لنكولن» على طرفي نقيض في كل ناحية : في التعليم ، والبيئة ، والخلق ، والذوق ، والثقافة . وقد كتب «البرت بفريدج» ــ عضو مجلس الشيوخ الامريكي ، واعله اعظم مرجع في تاريخ لنكولن ــ ذات مرة يقول : كان صوت مسز لنكولن المجلجل يسمع من الطريق ، وكان غضبها يتخذ سبيلا اخر الى الظهور غير الكلمات . وليس لحوادث شراستها وفظاعتها من حد يحدها .

«مثال ذلك : ان لنكولن وزوجته كانا يعيشان في الفترة التي تلت زواجهما ــ مع مسز «جاكوب آرلي» ، وهي أرملة احد الاطباء في «سبرنجفيلد» ، اضطرتها الظروف الى تأجير جانب من مسكنها لتستعين بالاجر على المعاش ــ وفي ذات صباح ، وبينما لنكولن وزوجته يتناولان الافطار ، اذ اخطأ لنكولن خطأ تافها .. اما ما هو الخطأ فلم يعد احد يذكره لفرط تفاهته ، واما ما فعلته مسز لنكولن فقد دونه التاريخ لفرط

شذوذه وفظاظته .. فقد قذفت بقدح القهوة الساخنة في وجه زوجها وهي تسب وتلعن !.

«ولم يقل لنكولن شيئا ، ولم يفعل شيئا ، بل جلس ساكنا في ذلة وكأنه طفل صغير .. اسرعت مسز «أرلي» بخرقة مبللة مسحت بها وجهه وثيابه » !.

نعم كانت مسز لنكولن من الحماقة والشراسة بمكان لا يصدقه العقل، حتى ان مجرد قراءتك شيئا من حوادث غلظتها بعد خمسة وسبعين عاما من وقوعها ، تجعلك تحبس انفاسك دهشة وعجبا .. وقد انتهى بها الامر الى الجنون ، ولعل اقلما توصف به افعالها انها كانت افعالا جنونية حقا !

فهل غيَّر النكد ، والتنفيص ، والشجار من لنكولن ؟ نعم : فقد غيَّر موقفه منها : وجعله يندب حظه العاثر الذي أوقعه في براثنها ، وحدا به الى ان يتجنب رؤيتها ما استطاع !

وكان في «سبرنجفيلد» احد عشر محاميا : ولما كان من المتعذر عليهم ان يكسبوا أرزاقهم في هذه البلدة وحدها ، فقد كانوا يمتطون صهوات الجياد ويتنقلون من بلدة الى اخرى في أعقاب القاضي «دافيد ديفيز» ، رئيس القضاء في الولاية .. وكانوا يعودون أدراجهم جميعا الى سبرنجفيلد ، مساء كل سبت ليقضوا نهاية الاسبوع بين أسراتهم .. ما عدا لنكولن ، فقد كان يخاف الذهاب الى بيته ، وكان يفضل عليه الفنادق الريفية المتواضعة !

تلك كانت النتائج التي حصلت عليها مسز لنكولن ، والامبراطورة أوجيني ، والكونتيسة تولستوي بما خلقن من نكد ، وتنفيص : لم يجررن على حياتهن سوى الاسى ، والالم والمرارة !.

يقول القاضي «بس هامبورجر» الذي ظل احد عشر عاما قاضيا لمحكمة «الصلات الشخصية» في نيويورك ، ونظر الافا من حالات الهجر والانفصال بين الازواج ، ان الاسباب الرئيسية التي يهجر الرجال بسببها منازلهم هي ان زوجاتهم يظللن البيت بجو من النكد والتنفيص .

وتقول جريدة «بوسطن بوست» : «ان الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية تدريجيا بوساطة سلسلة من الحفرات الصغيرة التي قد لا يؤبه لها في اول الامر !»

فاذا اردت ــ ايتها الزوجة ــ ان تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبعي القاعدة رقم ١ :

لا تختلقي النكد

الفصل الثاني

دع الحب يزدهر

قال دزرائيلي يوما : «قد أرتكب كثيرا من الحماقات في هذه الحياة. ولكني لا انوي قط أن اتزوج زواجا اساسه الحب !» .

وقد بر بوعده ! بقي عزبا حتى بلغ الخامسة والثلاثين من عمره . ثم تزوج من أرملة ثرية تكبره بخمسة عشر عاما وقد ابيض شعرها بفعل خمسين شتاء تعاقبت عليه !

أكان الحب هو السبب ؟ كلا . فقد كانت الارملة تعلم علم اليقين انه لا يحبها وانه لم يتزوجها الا طمعا في مالها ، ومن ثم سألته قبل ان يعقد قرانه عليها ان ينتظر سنة واحدة كي يتيح لها الفرصة لدراسة اخلاقه وطباعه ، فلما انصرم العام تزوجته !

وقد يبدو هذا الزواج اشبه بصفقة تجارية بحتة ، ولكنه كان موفقا، كان واحدا من أنجح الزيجات في تاريخ العلاقات الزوجية !

لم تكن الارملة التي اختارها دزرائيلي شابة ، ولم تكن جميلة ، ولا ذكية ، بل كانت بعيدة عن هذا كله : كان حديثها يثير الضحك لفرط ما يعتريه من اخطاء لغوية وتاريخية فاضحة ، مثال ذلك انها لم تكن تعلم أيهم اتى قبل الاخر الاغريق ام الرومان ، وكان ذوقها في اختيار الثياب ممجوجا ، وكانت طريقتها في تدبير شئون المنزل تثير العجب ، ولكنها

كانت عبقرية موهوبة في اشد الامور لزوما للزواج ، ذلك هو فن معاملة الرجال !.

لم تحاول قط ان تعترض طريق زوجها : كان اذا وصل البيت سامان متعبا ، بعد يوم من النقاش العنيف مع الدوقات الذاهبات وجد في «ماري آن» ما ينسيه تعبه ، ويخلد به الى الراحة وسكينة النفس . كان يجد البيت ـ لفرط سروره ـ مكانا يرفه فيه عن اعصابه المكدودة . ويسكن فيه الى دفء الاعجاب الذي تضفيه عليه «ماري آن» جزافا .

لقد كانت أسعد ايام حياته هي التي قضاها في البيت مع زوجته العجوز ، حتى لقد كان يتلهف الى العودة الى البيت كل ليلة عقب خروجه من مجلس العموم ليروي لها اخبار اليوم وحوادثه .

ومهما تكن تبعاته ومهامه من الضخامة والخطورة ـ وهنا بيت القصيد ! ـ فان «ماري آن» كانت تعتقد بكل بساطة ، انه لا يمكن ان يخفق في الاضطلاع بها ! وقد عاشت «ماري آن» من اجل دزرائيلي ـ ومن اجله وحده ! ـ مدى ثلاثين عاما .. حتى ثروتها ، كرستها له، لتجعل حياته ألين وارغد !. وفي مقابل هذا جعلها دزرائيلي بطلة : فمع انه حمل لقب «ايرل» بعد وفاتها ، الا انه سعى في حياتها ، لدى الملكة فكتوريا وما زال بها حتى رفعت زوجته الى مرتبة النبلاء . ومنحتها في عام ١٨٦٨ لقب «فيكونتيسة بيكونزفيلد» !.

ومهما كانت ماري آن تبدو تافهة ، ساذجة ، امام الناس ، فان دزرائيلي لم ينتقدها قط ، ولم يفه بكلمة لوم موجهة لها ، واذا اجترا انسان على السخرية منها التزم جانبها ودافع عنها في صدق واخلاص .

وكانا احيانا يتفكهان فيقول لها دزرائيلي : «انني لم أتزوجك الا لمالك على اية حال !! فتبتسم ماري آن وتجيب : «صحيح»ولكن لو خيرت في ان تعيد الكرة الان ، أفلا تعيدها باسم الحب ؟!» .

ويسلم بذلك !.

كلا لم تكن ماري آن كاملة من جميع الوجوه ، ولكن دزرائيلي كان من الحكمة بحيث جعلها تعيش على سجيتها !.

ويقول هنري جيمس : «اول ما ينبغي ان تتعلمه في فن معاملة الناس هو الا تعترض الطرق التي يستمدون منها السعادة ، اللهم الا اذا كانت هذه تعترض بالقوة طريقك انت !»

فاذا اردت ان تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٢ :

دع شريك حياتك ينطلق على سجيته

الفصل الثالث

أقصر السبل المؤدية الى الطلاق

كان جلادستون أشد الناس منافسة لدزرائيلي، فطالما اصطدم الاثنان، واحتدم بينهما الجدال ، وبرغم ذلك فقد كان ثمة وجه شبه بينهما : كان كلاهما سعيدا في حياته الزوجية !

فقد عاش وليم وكاترين جلادستون مدى تسع وخمسين سنة يظللهما الحب ويحيطهما الوفاء والاخلاص . ولكم احب ان أتصور جلادستون ـ أشد وزراء انجلترا وقارا ـ وهو ممسك بيد زوجته وهما يرقصان في دفء المصطلى ، وقد انطلق جلادستون يترنم بالاغنية الشعبية التي مطلعها :

«زوج رث الثياب وزوجة ثرثارة ..
«سنخوض طريقنا ، منشدين تارة .
«وتارة نشق المسالك الدوارة !»

ولم يكن جلادستون ، وهو الخصم العنيد ، خصما ابدا اذا احتواه البيت ! كان اذا نزل الى البهو لتناول افطاره واستكشف ان سائر اهل المنزل ما زالوا نياما ، صاغ تأنيبه في اسلوب فكه طريف ، اذ جعل يصيح بأعلى صوته ، ويملأ جو البيت بنغمات نشاز مشوشة تذكر اهل البيت بأن اكثر الرجال ازدحاما بالعمل في الامبراطورية ينتظر افطاره ، نعم . كان في البيت سياسيا كيسا لا يقدم على النقد اطلاقا ، ولا يسوق اللوم صريحا !

وعلى غراره كانت «كاترين العظيمة» امبراطورة انجلترا ، فبرغم انها كانت تملك حق الحياة والموت لملايين ممن ترعاهم ، وبرغم انها كانت ، من الوجهة السياسية ، طاغية عاتية ، تشن الحروب وتحكم على عديد من اعدائها بالقتل رميا بالرصاص فقد كانت اذا اساءت الطاهية طهو اللحم ، مثلا ، ابتسمت لها الامبراطورة العظيمة في رفق ينبغي للزوج العادي ان يحسدها عليه !.

وقد صرحت «دوروثي ديكس» ، الحجة الاولى في اسباب الشقاء الزوجي ، ان اكثر من خمسين في المائة من مجموع الزيجات تتحطم على صخور محاكم الطلاق في مدينة «رينو» بسبب النقد وحده .. النقد العقيم الذي يكسر القلب ، ويذل النفس !

فاذا اردت ان تستبقي سعادتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٣ :

لا تنتقد

***

واذا احسست بالرغبة في انتقاد اطفالك ولومهم ، كلا لن انهاك ! بل ارجو فقط ان تقرأ هذه التحفة الادبية الخالدة قبل ان تنتقدهم ... انها مقالة نشرت اول الامر في مجلة «بيبولزهوم جورنال» ثم نشرت بعد ذلك الاف المرات . ونحن ننشرها هنا ـ او على الاصح نعيد نشرها ـ كما لخصتها مجلة «ريدرز دايجست» بعنوان «بابا ينسى» !.. ولعل سر عظمتها وخلودها انها واقعية تفيض بالاحساس في كل كلمة منها وتهتز بالعاطفة كل عبارة من عباراتها .. وما زالت المقالة تنشر منذ نحو خمسة عشر عاما ويعاد نشرها في مئات المجلات والصحف في طول البلاد وعرضها . كما انها ترجمت الى عدة لغات اجنبية ، والقيت في معظم

المدارس ، والكنائس ، ومن فوق اعواد المنابر ، واذيعت على أمواج الاثير في مناسبات عديدة .

ويقول كاتبها «لفنجستون لارند» : «احيانا تسمع للشيء الصغير رنة تهز كيانك وتسري في أوصالك ، واحسب ان لهذه الكلمة رنة من هذا النوع ! » .

« بابا ينسى

بقلم
لنفجستون لارند

يا بني .

اكتب هذا وانت راقد امامي على فراشك ، سادر في نومك ، وقد توسدت كفك الصغير ، وانعقدت خصلات شعرك الذهبي فوق جبهتك الفضة .

فمنذ لحظات خلت كنت جالسا الى مكتبي أطالع الصحيفة واذا بفيض غامر من الندم يطغى علي فما تمالكت الا ان تسللت الى مخدعك ووخز الضمير يصليني نارا .

وإليك الاسباب التي اشاعت الندم في نفسي :

اتذكر صباح اليوم ؟ لقد عنفتك وانت ترتدي ثيابك تأهبا للذهاب الى المدرسة ، لانك عزفت عن غسل وجهك ، واستعضت عن ذلك بمسحه بالمنشفة .. ولمتك لانك لم تنظف حذاءك كما ينبغي .. وصحت بك مغضبا لانك نثرت بعض الادوات عفوا على الارض !.

وعلى مائدة الافطار احصيت لك الاخطاء واحدة واحدة : فقد أرقت حساءك ، والتهمت طعامك ، واسندت مرفقيك الى حافة المائدة، ووضعت نصيبا من الزبد على خبزك اكثر مما يقتضيه الذوق !.

وعندما وليت وجهك شطر ملعبك ، واتخذت انا الطريق الى محطة القطار ، التفت الي ولوحت لي بيدك ، وهتفت : «مع السلامة يا بابا» . وقطبت لك جبيني ولم اجبك ، ثم اعدت الكرة في المساء . ففيما كنت أعبر الطريق لمحتك جاثيا على ركبتيك تلعب «البلي» ، وقد بدت على جواربك ثقوب ، فاذللتك امام اقرانك ، اذ سيرتك امامي الى المنزل مغضبا ، باكيا . ان الجوارب ، يا بني ، غالية الثمن ولو كنت انت الذي تشتريها لتوفرت على العناية بها والحرص عليها .

افتتصور هذا يحدث من اب ؟!

ثم اتذكر بعد ذلك ، وأنا أطالع في غرفتي ، كيف جئت تجر قدميك متخاذلا ، وفي عينيك عتاب صامت ، فلما نحيت الصحيفة عني وقد ضاق صدري لقطعك علي حبل خلوتي ، وقفت بالباب مترددا ، وصحت بك أسألك : «ماذا تريد ؟!» .

لم تقل شيئا، ولكنك اندفعت الي ، وطوقت عنقي بذراعيك وقبلتني، وشددت ذراعيك الصغيرتين حولي في عاطفة أودعها الله قلبك الطاهر مزدهرة لم يقو حتى الاهمال على ان يذوي بها !

ثم انطلقت مهرولا تصعد الدرج الى غرفتك !.

يا بني ..

لقد حدث ، بعد ذلك ببرهة وجيزة ، ان انزلقت الصحيفة من بين اصابعي ، وعصف بنفسي ألم عات .

يا لله ! الى اين كانت «العادة» تسير بي ؟! عادة التفتيش عن الاخطاء؟! عادة اللوم والتأنيب ؟! اكان ذلك جزاؤك مني على انك ما زلت طفلا ؟!.

كلا ! لم يكن مرد الامر اني لا أحبك، بل كان مرده اني طالبتك بالكثير، برغم حداثتك ! كنت اقيسك بمقياس سني ، وخبرتي ، وتجاربي .

ولكنك كنت في قرارة نفسك تعفو وتغضي ... وكان قلبك الصغير كبيرا كبر الفجر الوضاء في الافق الفسيح .. فقد بدا لي هذا في جلاء من العاطفة المهمة التي حدت بك الى ان تندفع وتقبلني قبلة المساء !.

لا شيء يهم الليلة يا بني ! لقد اتيت الى مخدعك في الظلام وجثوت امامك موصوما بالعار !

وانه لتفكير ضعيف !

اعرف انك لن تفهم مما اقول شيئا لو قلته لك في يقظتك ولكني من الغد سأكون ابا حقا . سأكون زميلا وصديقا .. سأتألم عندما تتألم ، وسأضحك عندما تضحك ، وسأعض لساني اذا اندفعت اليك كلمة من كلمات اللوم والعتاب ، وسأرد على الدوام ـ كما لو كنت أتلو صلاتي ـ «ان هو الا طفل !» :

لشد ما يحز في نفسي انني نظرت اليك كرجل .. الا انني وانا اتاملك الان منكمشا في مهدك ، ارى انك ما زلت طفلا . وبالامس القريب كنت بين ذراعي امك يستند راسك الصغير الى كتفها ..

وقد حملتك فوق طاقتك ...!

الفصل الرابع

لكي تسعد كل انسان

يقول الدكتور «بول بوبينو» مدير «معهد الصلات العائلية في لوس انجيلوس» : «ان معظم الشبان الراغبين في الزواج لا يهمهم ان تكون الزوجة المنشودة ربة بيت من الطراز الاول بقدر ما يهمهم ان تشبع غرورهم ، وتمنحهم الاحساس بالاهمية والاعتبار !» .

ولعل هذا هو السر في ان اكثر الفتيات المثقفات يخفقن في الحصول على الازواج . فانك قد تدعو الفتاة المثقفة للغداء معك ، فلا تلبث ان تتركك وقد تحمست لدراسة التيارات الهامة في الفلسفة المعاصرة» ــ مثلا ــ وماذا تكون النتيجة ؟. تتناول غداءها بعد ذلك بلا رفيق .

ولكنك قد تدعو الى الغداء فتاة تعمل على الالة الكاتبة ولم تدرس قط في الجامعة ، فلا تلبث ان تثبت نظرها عليك وتقول لك : «حدثني عن نفسك ، وماذا تكون النتيجة ؟

وسوف تقول حتما لاصحابك : «صحيح انها ليست على قدر كبير من الجمال ، ولكني لم التق بمحدثة لبقة مثلها !» .

***

هذا عن النساء المثقفات وغير المثقفات ، فماذا عن الرجال ؟.

انك لن تجد رجلا ـ اللهم الا فيما ندر ـ يقدر الجهد الذي تبذله المراة في سبيل ظهورها المظهر الذي يروق له !.

ان اكثر الرجال غافلون عن شغف النساء بالثياب ، وعنايتهم بالزي والهندام ! افلا ينظرون الى المراة اذا صادفت امراة اخرى في الطريق كيف تتأملها مليا . وتملأ عينيها من زيها وهندامها ؟! فلماذا بالله ، لا يفيق الرجال من غفلتهم ، ويجاهرون بتقدير الهندام الذي ارهقت المراة نفسها في إحكامه لتروق في نواظرهم ؟!.

توفيت جدتي لأمي منذ بضعة أعوام ، وهي في الثامنة والتسعين من عمرها ، وحدث قبيل وفاتها ان اطلعناها على صورة التقطت لها قبل ذلك بنحو ثلث قرن : فلم تتمكن عيناها الواهنتان من التطلع اليها ، ولكنها القت سؤالا واحدا لن انساه ما حييت ، فقد رسمت على شفتيها ابتسامة باهتة ، واستجمعت انفاسها اللاهثة لتقول : «اي الثياب كنت ارتدي ؟!» .

افتتصور عجوزا في الاخر من شهر ديسمبر من شتاء عمرها ، لا تستطيع ان تنهض على رجليها ، وقد اضمحلت ذاكرتها حتى لم تعد تتعرف على بناتها ، لا تزال ، برغم ذلك ، تهتم باستطلاع الهندام الذي كانت تبدو فيه قبل ذلك بثلث قرن ؟!.

ولن تجد رجلا واحدا من قراء هذه السطور يعنيه ان يتذكر اي الحلل ، ولا اي القمصان كان يرتدي منذ خمس سنوات ، ولكن النساء ...! انهن مختلفات جدا : وهذه حقيقة يجب ان يعيها الرجال تماما !.

***

ومن الاساطير التي تجري مجرى الامثال ، ان امراة قروية اتت يوما بكومة من علف الماشية ، ووضعتها امام رجال عشيرتها بدلا من الطعام .

فصرخ الرجال في وجهها وقد حسبوا ان مسا من الجنون أصابها ، فما كان منها الا ان قالت لهم : «وما ادراني انكم ستلاحظون الفارق ؟! لقد ظللت اطهو لكم طعامكم عشرين عاما سويا ، فلم أسمع منكم ، طوال هذه المدة ما يطمئنني الى انكم تفرقون حقا بين الطعام الجيد ، وعلف الماشية!»

وكان ابناء الطبقة الراقية فيعهد القيصرية الروسية، اذا استحسنوا طعاما ، أصروا على ان يؤتى بالطاهي امامهم ليسبغوا عليه آيات شكرهم !.. افليست زوجتك احق بالشكر والتقدير من طاه روسي؟!

في المرة التالية عندما تطهو لك زوجتك دجاجة محمرة ، اظهر لها اعجابك بطريقة طهوها ؛ دعها تحس انك تفرق بين علف الماشية ، والطعام الجيد !.

* * *

منذ بضعة ايام صادفت في احدى المجلات حديثا ممتعا للنجم السينمائي «ادي كانتور» ، وفيه يقول :

«انني ادين لزوجتي اكثر مما ادين لشخص اخر في الوجود . فقد عاونتني على شق طريقي في الحياة ، وادخرت كل دانق امكن ادخاره ، وجعلت لي من ذلك ثروة تنفع في الايام السود ، وقد انجبنا خمسة اطفال فاحسنت تربيتهم ، ووسعها أن تهيىء لي من البيت جنة فيها النعيم المقيم ، فلو انني بلغت في الحياة شأوا مذكورا ، فالفضل كل الفضل يرجع اليها» .

فاذا اردت ان تسعد حياتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٤ :

امنح التقدير المخلص

الفصل الخامس

انها تعني الكثير للمرأة

يجمع الناس على ان الزهور هي لغة الحب ، وانها ـ على صمتهـــا ابلغ من كل بيان ، وهي ـ مع هذا ـ لا تكلف كثيرا فباعتها في كل ركن من أركان الطريق ، وباقاتها لا تكلف اكثر من دراهم معدودات ، ولكنك متى عرفت كم يندر ان يحمل الزوج لزوجته باقة منها ، لحسبت انها من أفدح الاشياء ثمنا واصعبها منالا !

لماذا ، بالله ، تنتظر حتى تدخل زوجتك المستشفى لكي تحمل اليها باقة من الزهور ؟!.

لماذا لا تحمل اليها باقة منها غدا مساء وانت عائد الى البيت ؟

اعتاد «جورج كوهان» ـ ولعله اكثر الناس ازدحاما بالعمل فـــي «برودواي» ـ ان يتصل بامه تليفونيا مرتين كل يوم . أفتظن انه كان ينقل اليها في كل مرة اخبارا جديدة ؟ كلا ولكنها لفتة بسيطة يظهر بهـا لأمه انه يفكر فيها ، وانه يريد ان يراها ، وانها دائما في مخيلته ، قريبة الى قلبه .

* * *

واننا نعلق اهمية كبرى على الاعياد السنوية والمناسبات . اما لماذا ؟

فهذا سر مغلق من اسرار حواء .

وانك لترى الرجل منا ينسى في زحمة الحياة اكثر الاعياد والمناسبات وهو في هذا معذور ، ولكنه ليس معذورا ابدا اذا نسي في هذه المناسبات اثنتين : عيد ميلاد زوجته ، وعيد زواجه ! في وسعك ان تستغني عن الاحتفال بكافة المناسبات ، اما هاتان ، فالاحتفال بهما اشبه بضريبة عليك ان تؤديها حفظا لهنائك العائلي !.

ويقول القاضي «جوزيف ساباث» الذي فصل في نحو اربعين الف خلاف بين الازواج ، ووفق في نحو الفين منهم : «انك لتجد التوافه دائما في قرارة كل شقاء زوجي ، فإغفال الزوجة ـ مثلا ـ عبارة «مع السلامة» تقولها لزوجها ، وهي تلوح له بيدها اثناء انصرافه الى عمله في الصباح ، شيء تافه ، ولكنه كثيرا ما ادى الى الطلاق !» .

نعم : الزواج سلسلة من التوافه ، وويل للزوجين اللذين تغيب عنهما هذه الحقيقة !

ولعل «ادنا سانت فنسنت ميلاي» قد لخصت اثر التوافه في الشقاء الزوجي ، في هذين البيتين :

«لا يشقي ايامي ان الحب ذهب
بل انه ذهب لأتفه السبب !»

***

في مدينة «رينو» تمنح المحاكم احكام الطلاق بمعدل حكم واحد كل عشر دقائق ! فكم تظن من هذه الزيجات اخفق بسبب مأساة حقيقية ؟ لو انك جلست في محاكم رينو وانصتّ الى اقوال اولئك الازواج الاشقياء لعرفت حقا ان الحب ذهب لأتفه السبب !

افصل هذه الفقرة التي اسوقها اليك هنا ، والصقها فوق مثقال مرآتك عسى ان تراها كل صباح وتعمل بها :

«لن امر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة . فاية يد يسعني ان اسديها، واية رحمة استطيع ان ادرك بها انسانا ينبغي ان اعجل بها : لن اتردد ، ولن اتوانى ، ولن اسوّف ، فلن امر عبر هذا اليوم سوى مرة واحدة !»

فاذا اردت ان تسعد حياتك الزوجية ، فاتبع القاعدة رقم ٥ :

لا تهمل اللفتات البسيطة فان لها في ألزواج شانا كبيرا

الفصل السادس

اللياقة ، مطلب أساسي ؟

تقول «مسز دامردش» ابنة «جيمس ج. بلين» الذي كان مرشحا يوما للرياسة ، والتي يعد زواجها من «والتر دامردش» انجح الزيجات واكثرها وفاقا ووئاما :

«اهم ما يلي العناية باختيار الرفيق المناسب ـ في رايي ـ هو التزام حدود اللياقة بعد الزواج . فلو التزمت الزوجات حدود اللياقة مع ازواجهن كما يلتزمنها مع الاغراب ، لعض كل زوج لسانه اذا اندفعت اليه قوارص الكلم !» .

نعم . ان قوارص الكلم هي «السرطان» الذي يقضي على الحب ويستأصل شأفته . وبرغم ان هذه حقيقة بديهية الا اننا جميعا ، وبلا استثناء ، اكثر تلطفا مع الغرباء منا مع الاقرباء ! اننا لا نجرؤ على ان نقاطع الغرباء قائلين ـ مثلا ـ : «يا للسماء ! اتعيد علي هذه القصة القديمة مرة اخرى ؟» ولا يخطر لنا ببال ان نفض خطابات اصدقائنا ومعارفنا دون

استئذانهم ، او ان ندس انوفنا في أمورهم الشخصية ، وقد نفعل هذا واكثر منه مع اقرب الناس الينا واعزهم علينا ولا نفتأ نصبحهم ونمسيهم بالاهانات ، واللوم ، والتفتيش عن الاخطاء !

ويقول «هنري كلاي رزنر» : «ان اللياقة تستطيع ان تحجب عن الانظار الباب الشائه الصدىء ، وتشف عما وراءه من الزهور المتفتحة الجميلة !» .

***

كان «اوليفر وندل هولمز» الذي خلعوا عليه لقب «الحاكم بأمره» شيئا اخر بالمرة غير الحاكم المطلق متى احتواه بيته . وكان اذا لقي نفسه، لامر ما محزونا مهتما ، حاول جاهدا ان يخفي حزنه وهمه عن افراد اسرته، وفضل ان يتحمل مغبة الانطواء على همه على ان يسمح لهم بمشاطرته اياه!

هذا ما كان يفعله «اوليفر وندل هولمز» فماذا نفعل انا وانت ؟ اذا انتاب العمل الكساد ، او باءت الصفقة بالخسران ، او اسمعنا المدير ما لا نحب ان نسمع ، فما اسرع ما نتلهف على العودة الى البيت لنلقي بحملنا الثقيل على اكتاف الاسرة !!

لماذا ، بالله ، لا نخلع همومنا على عتبة دارنا كما يخلع الرجل في هولندا همه قبل ان يدلف الى بيته ؟

***

لقد حظي «تورجينيف» ، الروائي الروسي الشهير ، باعجاب العالم المتمدن اجمع ، وبرغم ذلك فقد كان يقول : انني أتخلى راضيا عن كل ما لحقني من مجد لامرأة يساورها القلق اذا تأخرت قليلا عن موعد عشائي ! » .

كم امامنا من فرص لنيل السعادة في الزواج ؟!

يقول الدكتور «بول بوبينو» :

«ان فرص النجاح في الزواج امام الرجل ترجح تلك التي امامه فرص النجاح في اي عمل اخر يقدم عليه. فالثابت بالاحصاء ان سبعين في المائة ممن اشتغلوا بالتجارة باءوا بالخسران في اخر الامر ، وعلى النقيض من هذا نجد ان سبعين في المائة ممن تزوجوا تكلل زواجهم بالنجاح !»

وتقول «دوروثي ديكس» :

«ان الميلاد بالقياس الى الزواج حدث تافه ، والموت حدث اتفه ! فكيف بالله يعقد الرجل عن بذل الجهود في سبيل هنائه العائلي ؟ وكيف يعزف عن الكفاح من اجل السعادة في الزواج ، وهو يركب الصعاب ، ويخوض الاهوال في سبيل أن يكسب مليون ريال ؟! فأيهما اجلب للسعادة : أكداس من المال ، ام زواج قائم على الوفاق والوئام ؟!.

ان الرجل يترك اهم الاحداث في حياته نهبا للظروف ، ويدع امر سعادته او شقائه بين يدي الحظ وحده !

«ولا تستطيع امرأة ان تعلل انصراف زوجها عن معاملتها بالكياسة واللطف ، وتفضيله الغلظة والفظاظة .

«وكل رجل يعرف انه يستطيع ان يغري امرأته على ان تفعل من اجله اي شيء لو انه اهداها بين الفينة والفينة شيئا من الهدايا التي لا تكلف مالا يذكر مكافأة لها على حسن تدبيرها للبيت ، او اجادة طهوها لطعامه !.

«وكل رجل يعلم انه لو قال لامرأته : «كم يبدو جمالك رائعا وضاءا في ثوب العام الماضي» ، لما رضيت ان تستبدل بهذا الثوب القديم احدث مبتكرات باريس» .

«وكل رجل يعرف ان في وسعه ان يقبل عيني زوجته فيغمضهما حتى تكاد تكون كالعمياء ، وانه يستطيع ان يطبع على شفتيها قبلة تفقدها القدرة على النطق !.

«وكل زوجة تعرف ان زوجها يعرف هذه الحقائق ، ولكنها لا تعرف اتجن ام تحتقره حين يقتتل معها لانها قامت يوما في طهو الطعام كما ينبغي ، او لانها اشترت ثوبا جديدا !! اما كان الاحرى به ان يستعين باللياقة ، وان يتحمل مشقة تملقها ولو قليلا ليصل الى ما يهدف اليه ؟!» .

فاذا اردت ان تسعد حياتك الزوجية فاتبع القاعدة رقم ٦ :

استعن باللياقة والكياسة على معاملة زوجتك

الفصل السابع

لا تكن زوجا أميا !

اجرت الدكتورة «كاترين ديفيز» السكرتيرة العامة لمكتب الصحة الاجتماعية ، استفتاء بين الف زوجة من مختلف الاوساط فكانت نتيجة الاستفتاء صدمة عنيفة ! كانت تنطق بمدى ما تعانيه البالغة الامريكية من التعاسة الجنسية !

فلما اتضحت هذه الحقيقة للدكتورة كاترين ديفيز ، بادرت بنشرها على الملأ ، واعلنت في صراحة ان من اهم اسباب الطلاق في هذه البلاد عدم التوافق الجنسي بين الازواج !

وقد أدت ابحاث الدكتور «ج. هاملتون» الى هذه النتيجة نفسها . فقد بحث الدكتور هاملتون حالة مائة من الازواج ، ووجه الى الرجال والنساء ، كل على انفراد ، نحو اربعمائة سؤال عن خصائص حياتهم الزوجية ، واقتضاه هذا البحث اربع سنوات كاملة ، حتى لقد اعتبر هذا البحث من الاعمال الاجتماعية الهامة . وأمده بالمال عدد من الجمعيات الانسانية ، فماذا كانت النتيجة ؟!.. يحسن بك ان تطالعها في كتاب «ما خطأ الزواج» الذي ألفه الدكتور هاملتون ، وكينيث ماكجوان (١) :

فما خطأ الزواج ؟!

---

1 — Dr. G. V. Hamilton, and Kenneth rocgowan, «What is wrong with marriage».

يقول الدكتور هاملتون :

«ان عدم التوافق الجنسي يجثم دائما في قرارة كل زواج فاشل ، فان كل المشكلات الاخرى التي تلابس الزواج يمكن ان يغضي عنها الزوجان لو ان التوافق الجنسي استتب بينهما !»

وقد بحث الدكتور «بول بوبينو» مدير معهد «الصلات العائلية» في لوس انجيلوس ، الافا من الزيجات ، وخرج من بحثه الواسع بأربعة اسباب رئيسية تعقب الاخفاق في الزواج ، وهو يرتبها هذا الترتيب :

١ ـ عدم التوافق الجنسي .
٢ ـ تضارب الاراء والمشارب .
٣ ـ المشكلات المادية .
٤ ـ الشذوذ العقلي ، او العاطفي ، او الجثماني .

ولعلك تلاحظ ان الناحية الجنسية اتت في المرتبة الاولى ، وان المشكلات المادية ـ لفرط الدهشة ! اتت في المرتبة الثالثة !

ويقول العالم النفسي الشهير «جون واطسون» :

«الناحية الجنسية هي بلا جدال اهم أسس الحياة ، وهي الشيء الذي يتحكم اكثر من سواه في اسعاد الرجال والنساء او إشقائهم !»

افليس من المؤسف ، ونحن في القرن العشرين ، ولنا ما لنا من العلم والمعرفة ، أن يتحطم الزواج ، وتدبر السعادة ، ويقبل الشقاء بسبب الجهل الفاضح بصدد أهم الغرائز الطبيعية وأولاها بالاعتبار ؟!.

لقد قضى القس «أوليفر بترفيلد» عشرين عاما من حياته يربط بين الرجال والنساء برباط الزواج المقدس ، فاسمعه يقول :

«لقد وجدت في مستهل اعمالي الكنيسية ان اكثر الازواج الذين حضروا لعقد قرانهم كانوا ـ برغم ما يعمر قلوبهم من حب ـ جهلة اميين !! » .

ثم يستطرد فيقول :

«وعندما ندرك اننا غالبا ما نترك مسالة الوفاق في الزواج نهبا للظروف ، يتولانا العجب ، كيف تقتصر نسبة الطلاق عندنا على ١٦ في المائة وحسب !» .

«ولعل من الحقائق الاليمة ان عددا ضخما من الازواج والزوجات لا يجب ان يسلكوا في واقع الامر ، في عداد المتزوجين بل احرى بهم ان يسلكوا في عداد «غير المطلقين !» .



ويخرج بترفيلد بعد هذا ، بالنتيجة التالية :

«ان الزواج السعيد ليس وليد الظروف ، بل هو كالبناء المشيد لا بد له من اساس قوي متين» .

اقرا كتابا قيما في الناحية الجنسية

فهرست

كيف تكسب الاصدقاء

* ان اهم ما يعني الإنسان الحديث هـــو علاقاته مع الآخرين . فعلى هذه العلاقات يتوقف نجاحه او فشله في الحياة .

* كيف يمكننا ان نفهم الناس ونحسن عشرتهم وكيف نتحبب اليهم ونجذبهم الينا ، وكمف يمكننا اقنـــاع الغـــير بآرائنا وافكارنا .

* قال جون روكفلر : « ان المقدرة على معاملة الناس كالبضاعة يمكن ان تشترى فاني على استعداد لشرائها باكثر ممـــا اشتري اي شيء آخـــر . »

* ان كل شخص منا يملك قوى مختلفة الانواع ولكنه يخفق في استخدامها .

* ان هـــذه القوى التي نخفق في استخدامها هي السبب التي جعلت المؤلف يضع هـــذا الكتاب كي يساعدنا على اكتشافها والانتفاع بهـــا .

الثمن : ٦ ل . ل .

المكتبة الحديثة للطباعة والنشر
بيروت - شارع سوريا - تلفون: ٢٣١١٦٨


حصريات
مجلة
الابتسامة